

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

GALICIA

A CORUÑA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.15	-0.01	100/145	9.19		7.97		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	75.0%	0.0	87/145	94.5%		71.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	15.3%					21.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	9.7%	+2.8	132/145	0.0%		7.6%		4.8%
Fidelidad	7.57	-0.08	130/145	9.21		7.62		8.11
Recomendación	7.55	-0.15	125/145	8.92		7.50		8.00
Net Promoter Score (NPS)	18.8%	-2.6	129/145	74.5%		22.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	44.9%	+0.6	120/145	78.7%		47.3%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	29.0%					27.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	26.1%	+3.2	127/145	4.3%		25.2%		17.7%
Nivel de Compromiso	41.2%	+2.0	114/145	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	8.11	-0.04	111/145	9.28		8.18		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.94	+0.07	93/145	9.60		8.79		9.02
Horario	8.54	-0.04	118/145	9.33		8.71		8.76
Instalaciones	8.89	+0.15	49/145	9.50		8.63		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	7.98	+0.23	135/145	9.30		8.34		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.58	+0.06	120/145	9.48		8.78		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.69	+0.23	115/145	9.18		8.13		8.02
Trato e interés - Médico	8.06	+0.01	129/145	9.61		8.26		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	7.90	-0.20	134/145	9.63		8.22		8.61
Información recibida - Médico	7.55	-0.21	135/145	9.30		7.84		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.66	-0.34	140/145	9.53		7.93		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.73	+0.30	122/145	9.70		8.76		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.05	+0.24	93/145	9.70		8.90		9.11
Información recibida - Enfermera	8.64	+0.15	113/145	9.65		8.60		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.56	+0.37	33/145	10.00		9.22		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.44	+0.35	46/145	10.00		9.27		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.11	+0.20	58/145	10.00		8.87		8.77
Respeto a la intimidad	9.11	+0.19	98/145	9.69		9.02		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.89	+0.08	61/145	9.40		8.78		8.77
Trato e interés	7.50	-0.83	122/145	10.00		7.88		8.33
Información de trámites administrativos	7.50	-0.83	115/145	10.00		7.67		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.00	-1.00	123/145	10.00		7.49		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.00	-0.13	136/145	9.71		7.90		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	6.50	-0.25	142/145	10.00		7.50		8.29
App Mi Asepeyo	6.44	-0.89	145/145	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).

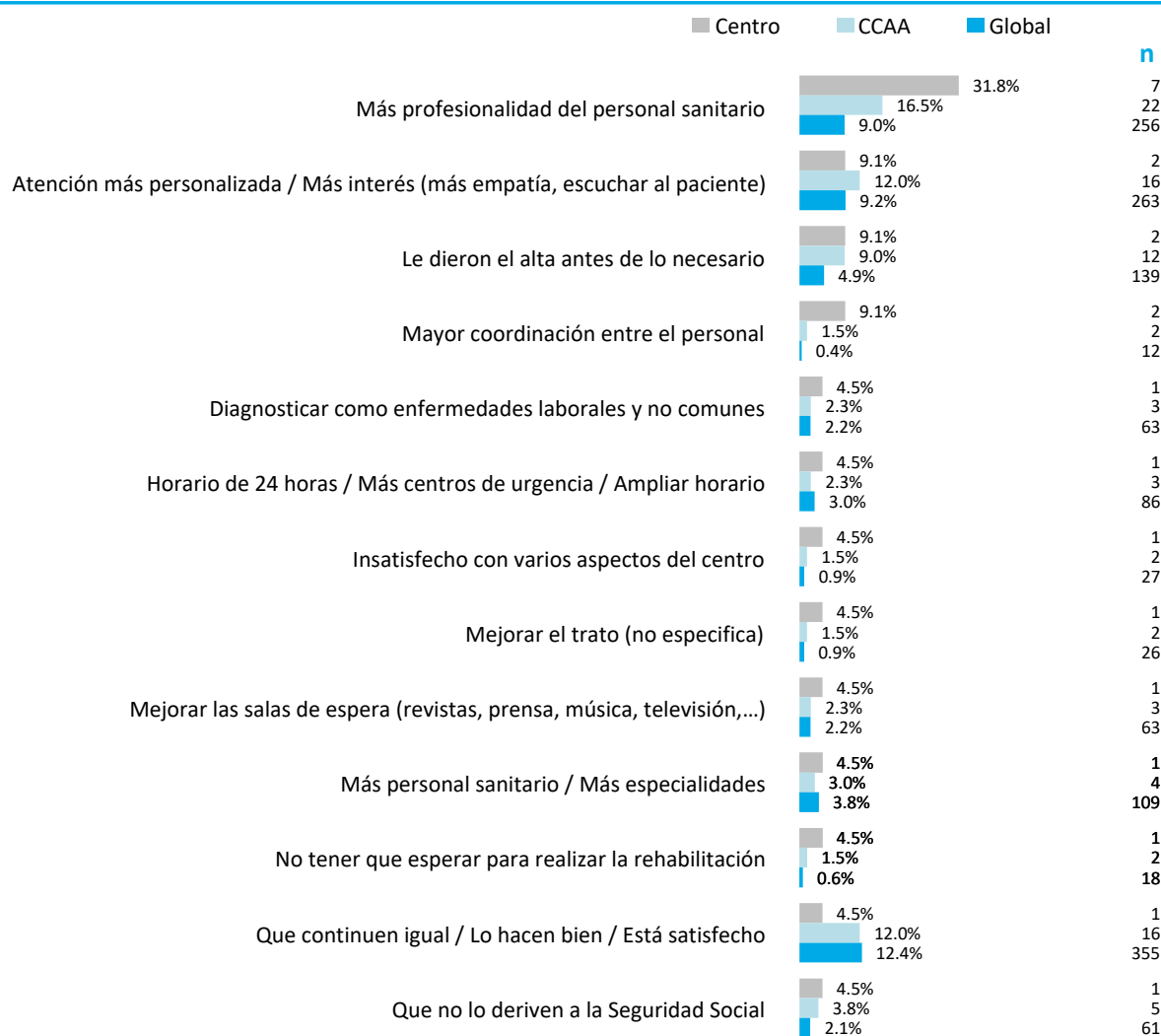
Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

GALICIA
A CORUÑA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 22
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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

ALACANT-ALICANTE

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.78	+0.34	14/145	9.19		8.46		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	86.0%	+6.0	13/145	94.5%		79.6%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	12.0%					16.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	-2.0	33/145	0.0%		3.6%		4.8%
Fidelidad	8.66	+0.50	13/145	9.21		8.36		8.11
Recomendación	8.51	+0.37	18/145	8.92		8.30		8.00
Net Promoter Score (NPS)	46.9%	+8.2	36/145	74.5%		45.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	55.1%	+4.1	59/145	78.7%		57.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	36.7%					29.7%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	8.2%	-4.1	12/145	4.3%		12.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	53.1%	+4.1	43/145	73.9%		50.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.13	+0.03	109/145	9.28		8.67		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.16	-0.12	41/145	9.60		9.18		9.02
Horario	8.83	+0.03	59/145	9.33		8.85		8.76
Instalaciones	8.96	+0.20	37/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.49	+0.18	61/145	9.30		8.55		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.14	+0.10	36/145	9.48		9.10		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.27	+0.13	45/145	9.18		8.07		8.02
Trato e interés - Médico	9.12	+0.32	17/145	9.61		8.75		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.20	+0.22	9/145	9.63		8.80		8.61
Información recibida - Médico	9.02	+0.49	9/145	9.30		8.56		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.82	+0.30	28/145	9.53		8.70		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.17	+0.41	51/145	9.70		9.21		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.27	-0.01	45/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	9.23	+0.28	37/145	9.65		9.17		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.42	+0.50	111/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.67	+0.33	105/145	10.00		9.33		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.25	+0.83	109/145	10.00		9.07		8.77
Respeto a la intimidad	9.24	+0.20	62/145	9.69		9.35		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.65	+0.29	100/145	9.40		8.82		8.77
Trato e interés	7.69	+0.69	113/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	8.23	+0.87	79/145	10.00		8.17		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.62	-0.29	97/145	10.00		8.03		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.00	+1.63	22/145	9.71		8.64		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.00	+0.25	92/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	9.00	+1.00	30/145	10.00		8.21		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

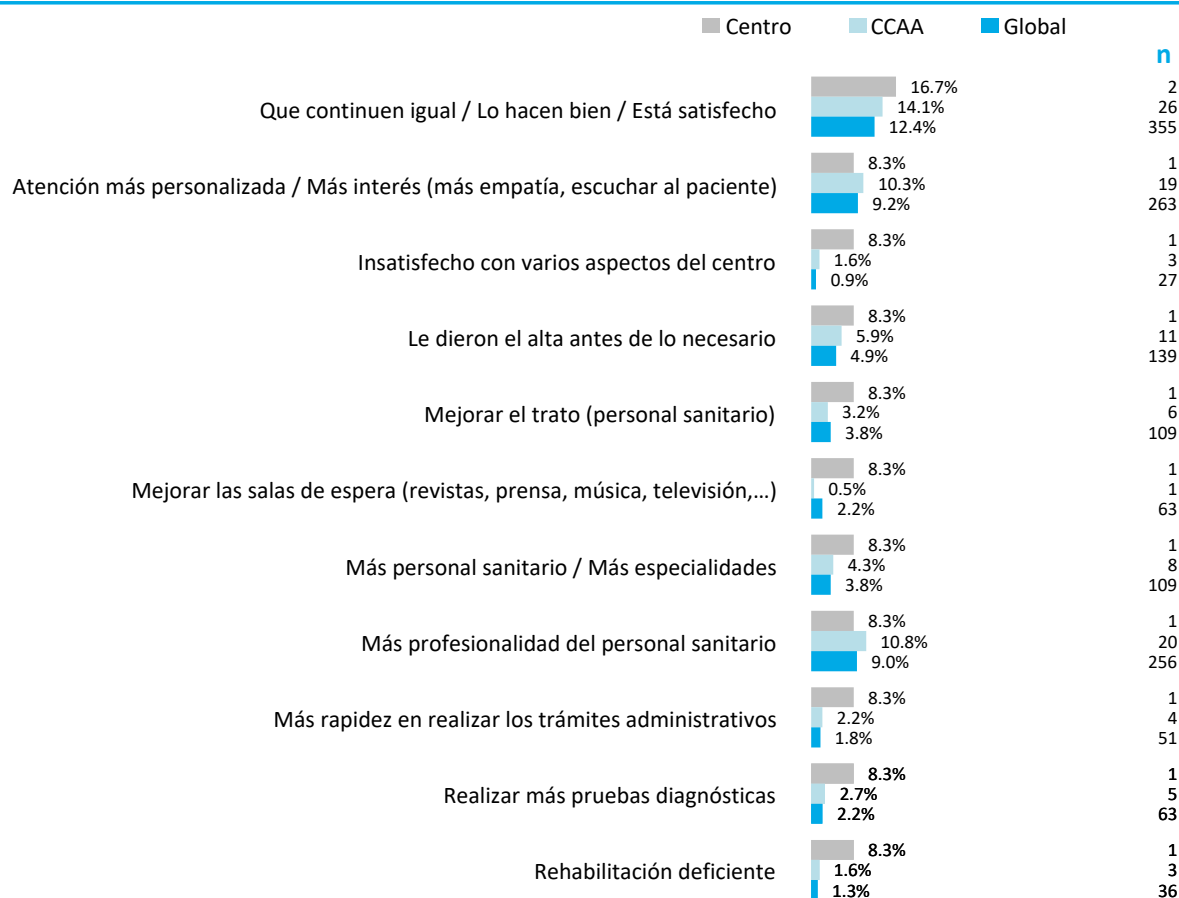
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

ALACANT-ALICANTE



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 12
 Total de sugerencias (CCAA): 185
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

ALBACETE

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.62	+0.15	31/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	81.0%	+2.7	44/145	94.5%		76.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	17.2%					19.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	1.7%	-1.6	25/145	0.0%		4.8%		4.8%
Fidelidad	8.57	+0.21	21/145	9.21		8.17		8.11
Recomendación	8.50	+0.17	19/145	8.92		8.09		8.00
Net Promoter Score (NPS)	44.8%	+1.7	43/145	74.5%		38.8%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	58.6%	+1.7	43/145	78.7%		56.5%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	27.6%					25.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	13.8%	0.0	41/145	4.3%		17.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	51.8%	+0.9	49/145	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	8.09	+0.20	114/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.84	+0.03	113/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.33	-0.03	137/145	9.33		8.63		8.76
Instalaciones	8.75	+0.00	69/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.67	-0.22	37/145	9.30		8.61		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.19	+0.04	23/145	9.48		8.97		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.16	+0.31	59/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	8.91	+0.20	39/145	9.61		8.55		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.97	+0.18	34/145	9.63		8.56		8.61
Información recibida - Médico	9.04	+0.21	8/145	9.30		8.37		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	9.20	+0.32	7/145	9.53		8.53		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.89	+0.33	105/145	9.70		9.13		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.00	+0.50	98/145	9.70		9.25		9.11
Información recibida - Enfermera	8.96	+0.30	81/145	9.65		9.01		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.67	+0.35	22/145	10.00		9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.67	+0.35	28/145	10.00		9.24		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.67	+0.48	18/145	10.00		8.99		8.77
Respeto a la intimidad	9.41	+0.24	24/145	9.69		9.26		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.96	+0.17	38/145	9.40		8.80		8.77
Trato e interés	9.50	+0.30	8/145	10.00		8.40		8.33
Información de trámites administrativos	9.00	+0.20	19/145	10.00		8.13		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.92	+0.03	28/145	10.00		7.88		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.54	-0.31	59/145	9.71		8.49		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.10	-0.08	134/145	10.00		8.28		8.29
App Mi Asepeyo	7.91	-0.23	104/145	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

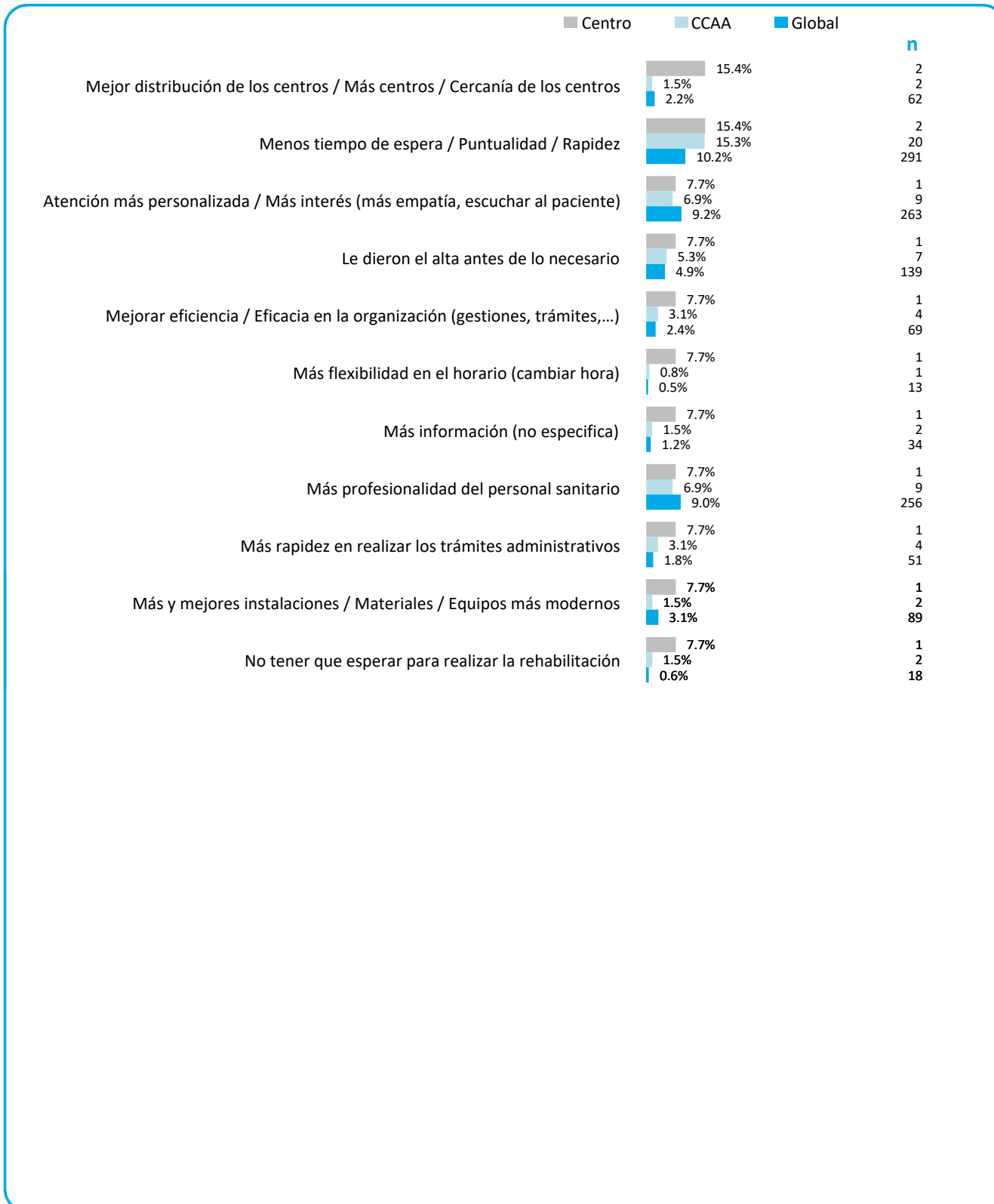
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

ALBACETE



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 13
 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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

ALCALÁ DE HENARES

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.16	+0.14	97/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	72.0%	+6.0	105/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	26.0%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	0.0	33/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	8.02	+0.06	84/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	7.67	-0.03	111/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	22.4%	+5.8	120/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	49.0%	+3.1	89/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	24.5%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	26.5%	-2.6	129/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	43.8%	+1.2	97/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	9.00	-0.07	6/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.88	+0.08	107/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.49	+0.09	126/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.20	-0.18	136/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.22	-0.15	109/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.71	-0.25	106/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.08	-0.04	74/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	8.20	+0.24	115/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.51	+0.14	86/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	7.92	+0.26	116/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.49	+0.33	65/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.67	+0.10	125/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.94	+0.13	111/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	8.53	+0.14	125/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.50	+0.30	37/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.38	+0.28	50/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.50	+0.30	28/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	9.00	+0.08	120/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.08	+0.06	137/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	8.80	-0.20	41/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	8.60	-0.40	48/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.20	+0.37	13/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.00	+1.00	102/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.67	+0.27	50/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	8.50	+0.25	64/145	10.00		8.47		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

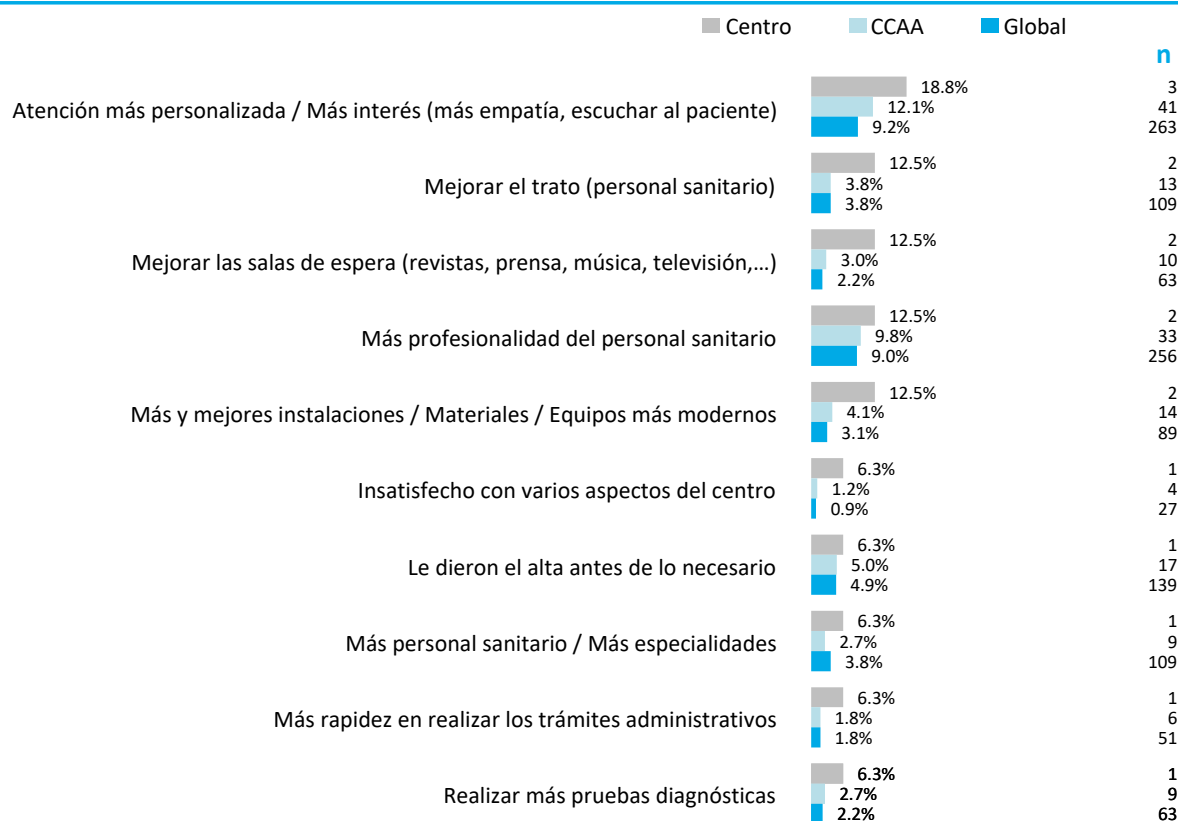
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

ALCALÁ DE HENARES



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 16
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ARAGÓN

ALCAÑIZ

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.33	+0.12	73/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	81.7%	-0.3	39/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	11.7%					16.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.7%	+0.1	110/145	0.0%		3.1%		4.8%
Fidelidad	8.15	+0.05	67/145	9.21		8.28		8.11
Recomendación	8.10	+0.08	62/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	41.7%	-2.4	48/145	74.5%		41.3%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	56.7%	-4.4	52/145	78.7%		56.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.3%					27.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	15.0%	-1.9	50/145	4.3%		15.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	50.0%	-4.2	58/145	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	8.09	-0.08	114/145	9.28		8.54		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.13	-0.13	49/145	9.60		9.16		9.02
Horario	8.50	-0.29	123/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	8.95	-0.20	39/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.73	-0.08	28/145	9.30		8.62		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.20	-0.13	21/145	9.48		9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.43	-0.06	27/145	9.18		8.62		8.02
Trato e interés - Médico	8.72	-0.12	61/145	9.61		8.86		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.67	-0.09	70/145	9.63		8.86		8.61
Información recibida - Médico	8.41	-0.10	69/145	9.30		8.55		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.80	-0.31	33/145	9.53		8.69		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.26	-0.31	142/145	9.70		8.99		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.29	-0.41	142/145	9.70		9.13		9.11
Información recibida - Enfermera	8.80	-0.52	103/145	9.65		9.01		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.13	+0.13	69/145	10.00		9.24		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.25	+0.11	63/145	10.00		9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.25	+0.11	48/145	10.00		9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.14	-0.08	93/145	9.69		9.30		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.68	-0.09	96/145	9.40		8.91		8.77
Trato e interés	9.00	-0.18	25/145	10.00		8.69		8.33
Información de trámites administrativos	8.90	-0.30	29/145	10.00		8.37		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.89	+0.62	81/145	10.00		8.27		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.00	.	136/145	9.71		8.24		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.80	-0.50	35/145	10.00		8.35		8.29
App Mi Asepeyo	9.63	+0.29	6/145	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

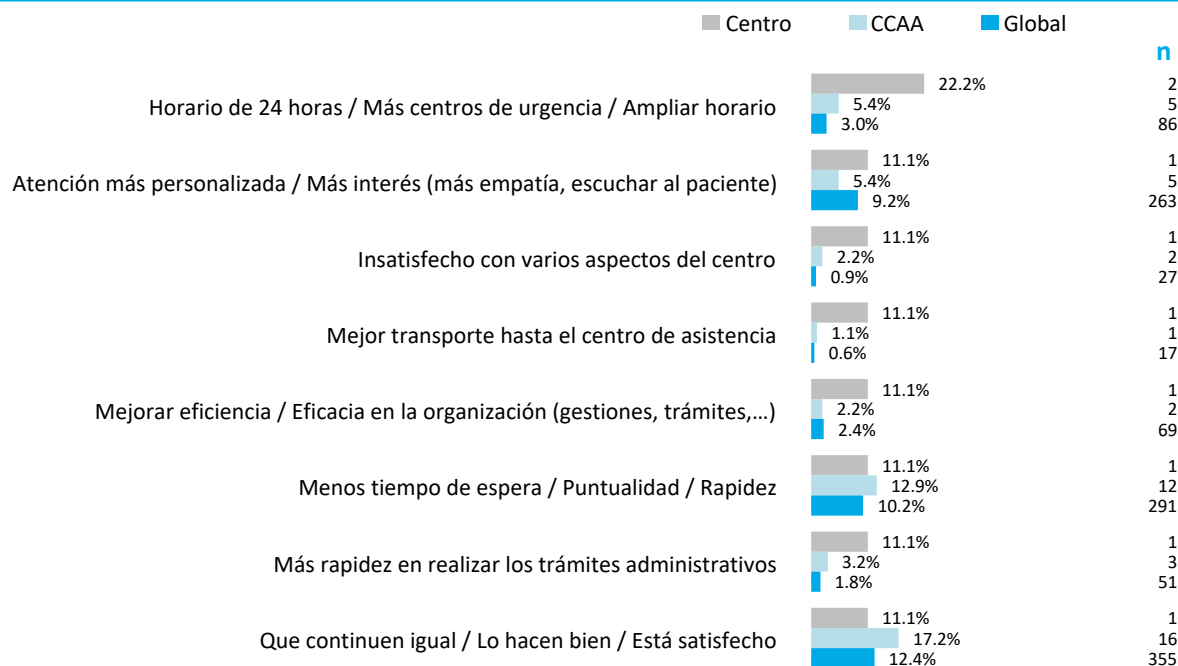
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ARAGÓN

ALCAÑIZ



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 9
 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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

ALCÁZAR DE SAN JUAN

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.80	+0.41	13/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	84.7%	+6.4	16/145	94.5%		76.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	15.3%					19.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	-1.7	1/145	0.0%		4.8%		4.8%
Fidelidad	8.81	+0.16	9/145	9.21		8.17		8.11
Recomendación	8.76	+0.15	8/145	8.92		8.09		8.00
Net Promoter Score (NPS)	55.9%	+7.6	10/145	74.5%		38.8%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	62.7%	+4.4	26/145	78.7%		56.5%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	30.5%					25.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	6.8%	-3.2	8/145	4.3%		17.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	55.9%	+8.6	29/145	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	8.48	+0.08	72/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.92	+0.15	101/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.82	+0.13	62/145	9.33		8.63		8.76
Instalaciones	9.40	+0.31	2/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.91	+0.11	9/145	9.30		8.61		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.86	-0.14	84/145	9.48		8.97		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.29	+0.37	42/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	8.97	+0.52	32/145	9.61		8.55		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.93	+0.50	40/145	9.63		8.56		8.61
Información recibida - Médico	8.74	+0.40	32/145	9.30		8.37		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.73	+0.53	40/145	9.53		8.53		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.45	+0.54	13/145	9.70		9.13		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.58	+0.35	6/145	9.70		9.25		9.11
Información recibida - Enfermera	9.56	+0.27	4/145	9.65		9.01		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.09	-0.14	73/145	10.00		9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.09	-0.06	76/145	10.00		9.24		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.18	-0.05	52/145	10.00		8.99		8.77
Respeto a la intimidad	9.46	+0.39	21/145	9.69		9.26		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.09	+0.46	21/145	9.40		8.80		8.77
Trato e interés	8.27	+0.36	79/145	10.00		8.40		8.33
Información de trámites administrativos	8.18	+0.02	84/145	10.00		8.13		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.45	+0.12	51/145	10.00		7.88		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.44	+0.82	6/145	9.71		8.49		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.88	+0.88	32/145	10.00		8.28		8.29
App Mi Asepeyo	9.00	+1.73	30/145	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

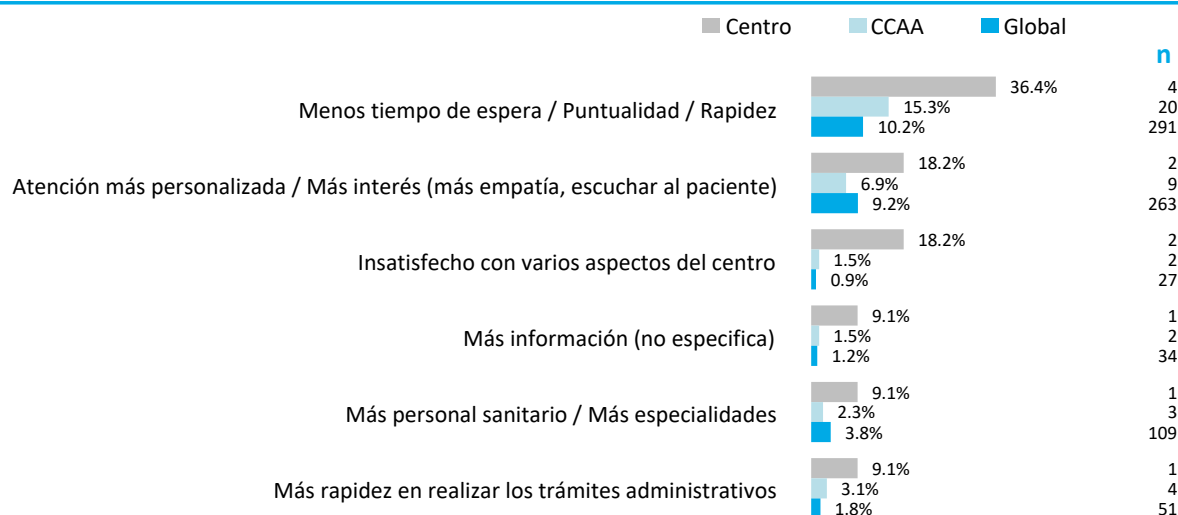
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

ALCÁZAR DE SAN JUAN



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 11
 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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

ALCOBENDAS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.51	+0.57	44/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	76.5%	+12.5	78/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	21.6%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	-6.0	29/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	8.18	+0.39	65/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	8.04	+0.61	67/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	22.0%	+13.8	121/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	40.0%	+7.3	136/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	42.0%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.0%	-6.5	77/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	35.4%	+7.8	130/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.30	+0.73	102/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.98	+0.24	88/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.80	+0.19	67/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.64	+0.09	88/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.17	-0.06	118/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.40	-0.08	135/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.25	+0.09	48/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	8.94	+0.48	34/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.92	+0.48	41/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	9.00	+0.58	11/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.64	+0.24	48/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.23	+0.57	40/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.19	+0.37	60/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	9.16	+0.35	47/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.40	+1.10	48/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.10	+0.90	74/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.00	+1.00	64/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	9.49	+0.49	12/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.72	+0.13	90/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	8.75	+0.45	48/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	9.00	+1.00	19/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.00	+0.56	19/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.83	-0.17	114/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.50	+1.21	67/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	7.83	+0.43	111/145	10.00		8.47		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

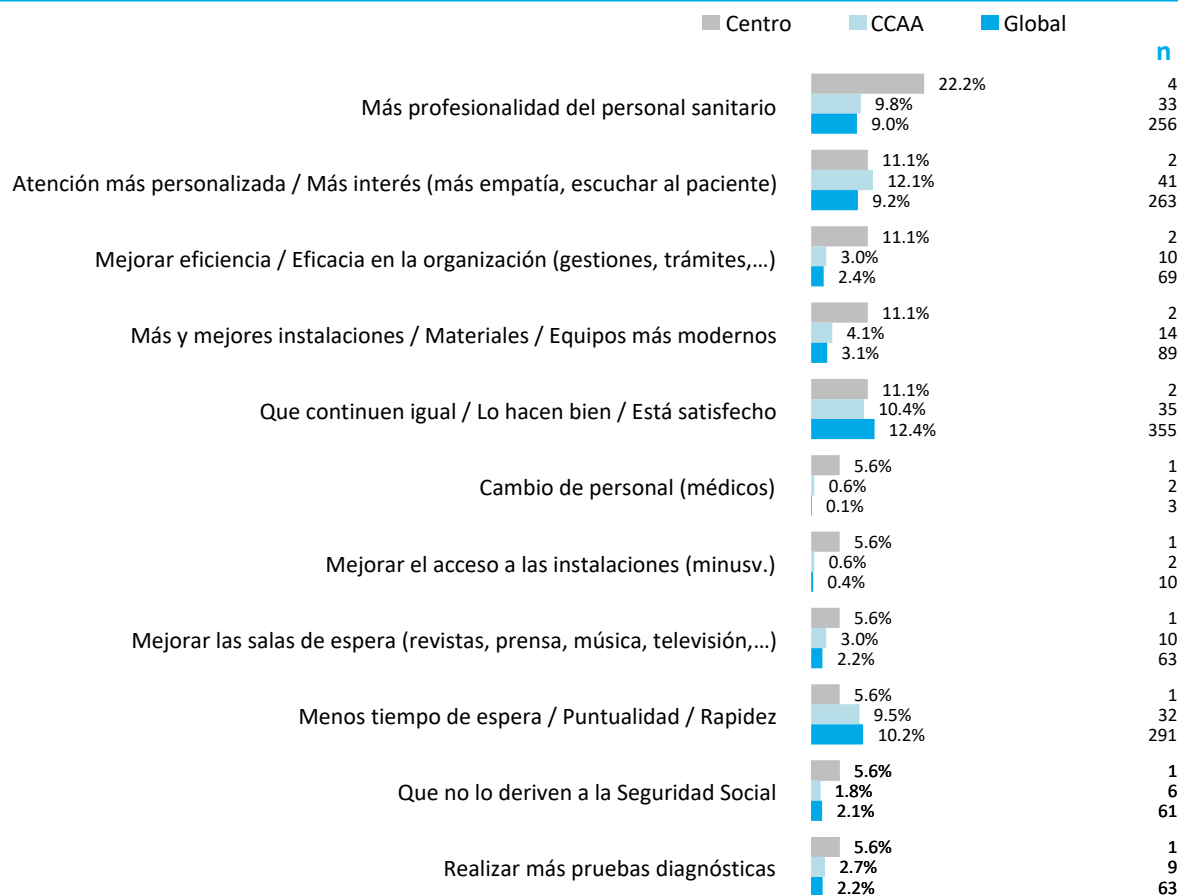
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

ALCOBENDAS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

ALGECIRAS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.34	+0.84	72/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	84.0%	+16.0	24/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	10.0%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.0%	-8.0	94/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	8.00	+1.02	86/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	7.90	+0.92	83/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	34.0%	+18.0	71/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	52.0%	+6.0	74/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	30.0%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.0%	-12.0	77/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	48.0%	+10.0	69/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.65	+0.58	51/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.84	+0.70	115/145	9.60		9.19		9.02
Horario	8.90	+0.62	42/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	8.28	+0.50	131/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.72	+0.63	30/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.38	+0.58	136/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.80	+0.70	104/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.56	+0.78	77/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.36	+0.86	109/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.27	+0.99	80/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.68	+0.95	46/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.36	+0.69	21/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.43	+0.50	20/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	9.40	+0.56	20/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.60	-0.17	26/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.50	-0.19	39/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.50	-0.04	28/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.21	+0.29	69/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.77	+0.01	81/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	8.14	+0.50	95/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	7.21	+0.14	124/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.69	+0.55	92/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.71	+0.27	46/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.38	+0.25	76/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	7.75	+0.08	117/145	10.00		8.57		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

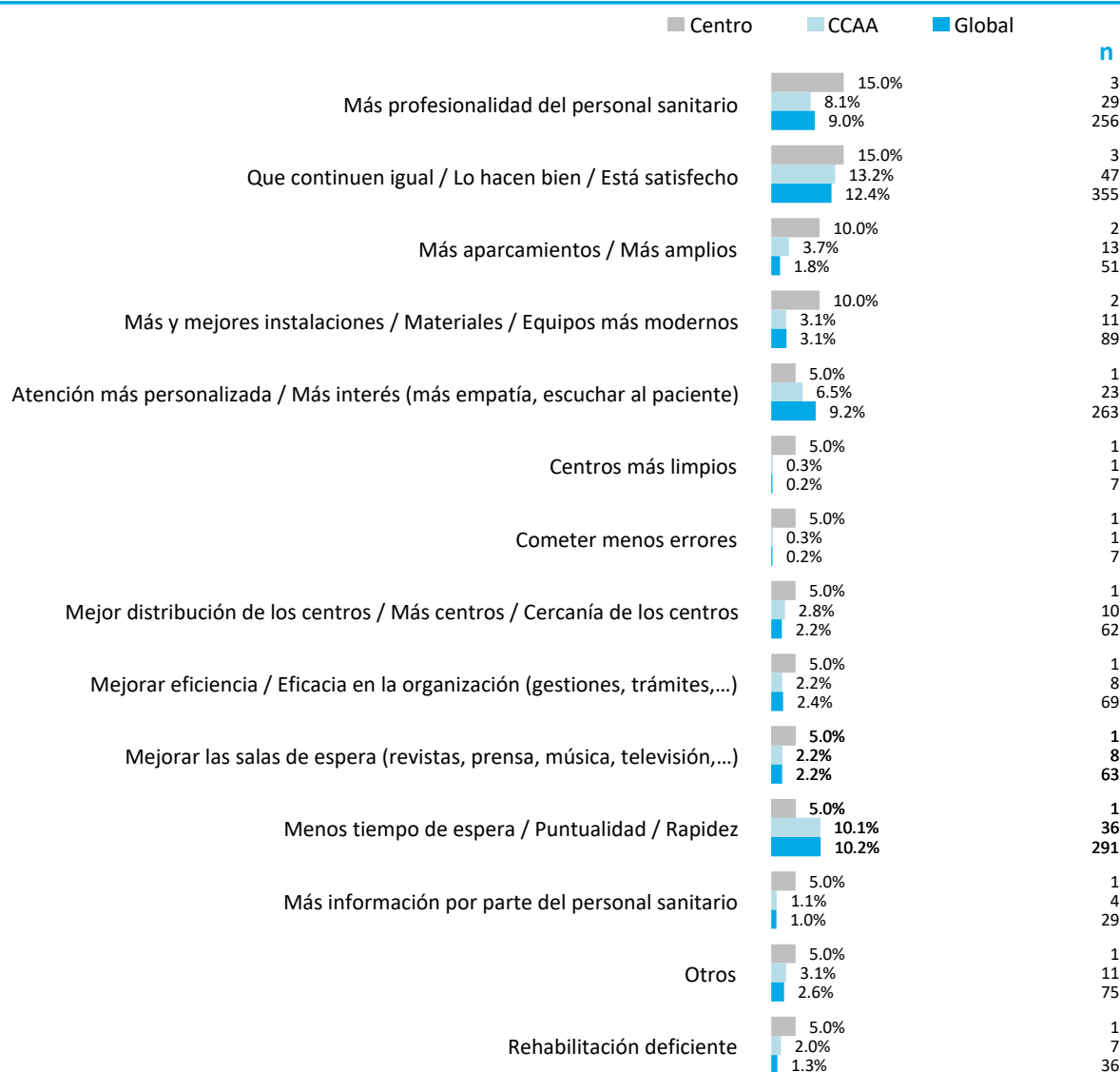
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

ALGECIRAS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 20
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

ALMERÍA



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.24	+0.08	83/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.0%	+3.5	66/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	16.0%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.0%	+2.1	94/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	8.20	-0.08	63/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.04	-0.12	65/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	44.9%	+2.9	41/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	59.2%	+3.2	40/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	26.5%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	14.3%	+0.3	46/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	52.2%	+5.4	46/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.43	+0.18	81/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.31	+0.41	16/145	9.60		9.19		9.02
Horario	9.04	+0.16	18/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	9.00	+0.33	23/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.70	+0.16	34/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.24	+0.09	16/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.59	+0.26	123/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.48	-0.01	87/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.60	+0.05	78/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.10	+0.08	98/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.33	-0.12	87/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.13	+0.62	54/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.17	+0.63	65/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	9.52	+0.62	8/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.77	+0.08	95/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.92	+0.08	90/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.58	+0.33	25/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.18	+0.11	80/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.16	+0.20	15/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	8.46	-0.23	68/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	8.31	0.00	74/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.62	-0.08	97/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	6.80	-0.20	141/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.00	+0.38	135/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	8.33	+0.73	77/145	10.00		8.57		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

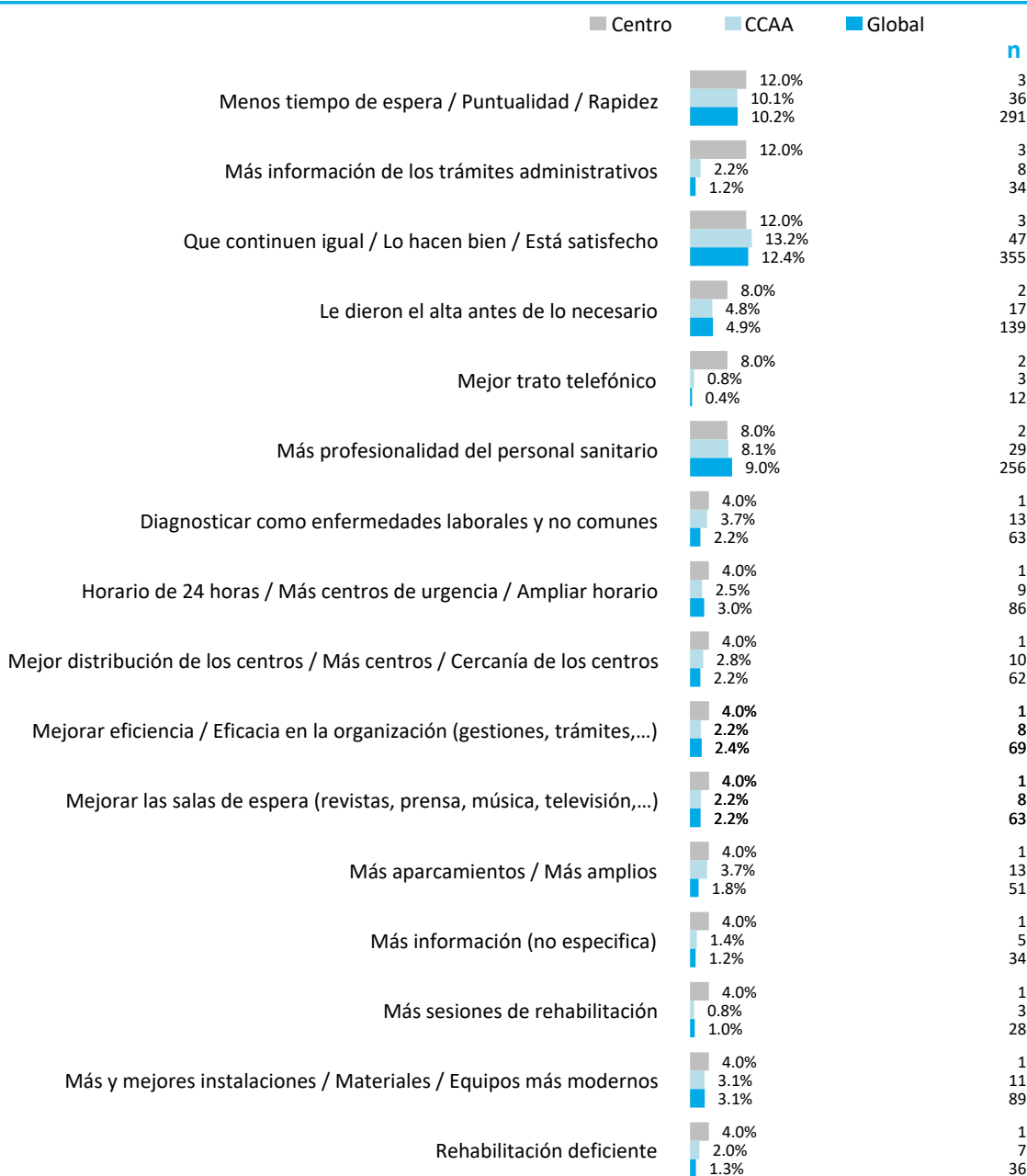
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

ALMERÍA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 25
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

ALMUSSAFES

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.18	-0.31	92/145	9.19		8.46		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	72.0%	-10.4	105/145	94.5%		79.6%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.0%					16.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	8.0%	+6.0	121/145	0.0%		3.6%		4.8%
Fidelidad	7.94	-0.35	98/145	9.21		8.36		8.11
Recomendación	8.02	-0.28	70/145	8.92		8.30		8.00
Net Promoter Score (NPS)	34.0%	0.0	71/145	74.5%		45.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	48.0%	+2.0	98/145	78.7%		57.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	38.0%					29.7%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	14.0%	+2.0	43/145	4.3%		12.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	37.5%	-4.2	125/145	73.9%		50.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.30	-0.30	100/145	9.28		8.67		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.10	+0.02	58/145	9.60		9.18		9.02
Horario	8.38	-0.27	136/145	9.33		8.85		8.76
Instalaciones	8.70	+0.09	79/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.34	+0.14	89/145	9.30		8.55		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.10	+0.00	42/145	9.48		9.10		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.38	-0.72	131/145	9.18		8.07		8.02
Trato e interés - Médico	8.20	-0.53	115/145	9.61		8.75		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.26	-0.54	117/145	9.63		8.80		8.61
Información recibida - Médico	7.77	-0.73	131/145	9.30		8.56		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.30	-0.33	91/145	9.53		8.70		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.10	-0.02	61/145	9.70		9.21		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.23	+0.04	51/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	9.00	0.00	72/145	9.65		9.17		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.86	+0.43	15/145	10.00	●	9.18	●	8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.86	+0.43	15/145	10.00	●	9.33	●	8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	+0.71	1/145	10.00	●	9.07	●	8.77
Respeto a la intimidad	9.31	-0.20	46/145	9.69		9.35		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.90	-0.14	58/145	9.40		8.82		8.77
Trato e interés	9.33	-0.17	14/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	9.33	-0.17	12/145	10.00		8.17		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.83	+0.33	31/145	10.00		8.03		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.89	-0.68	31/145	9.71		8.64		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.40	-1.00	73/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	7.50	+0.10	125/145	10.00		8.21		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

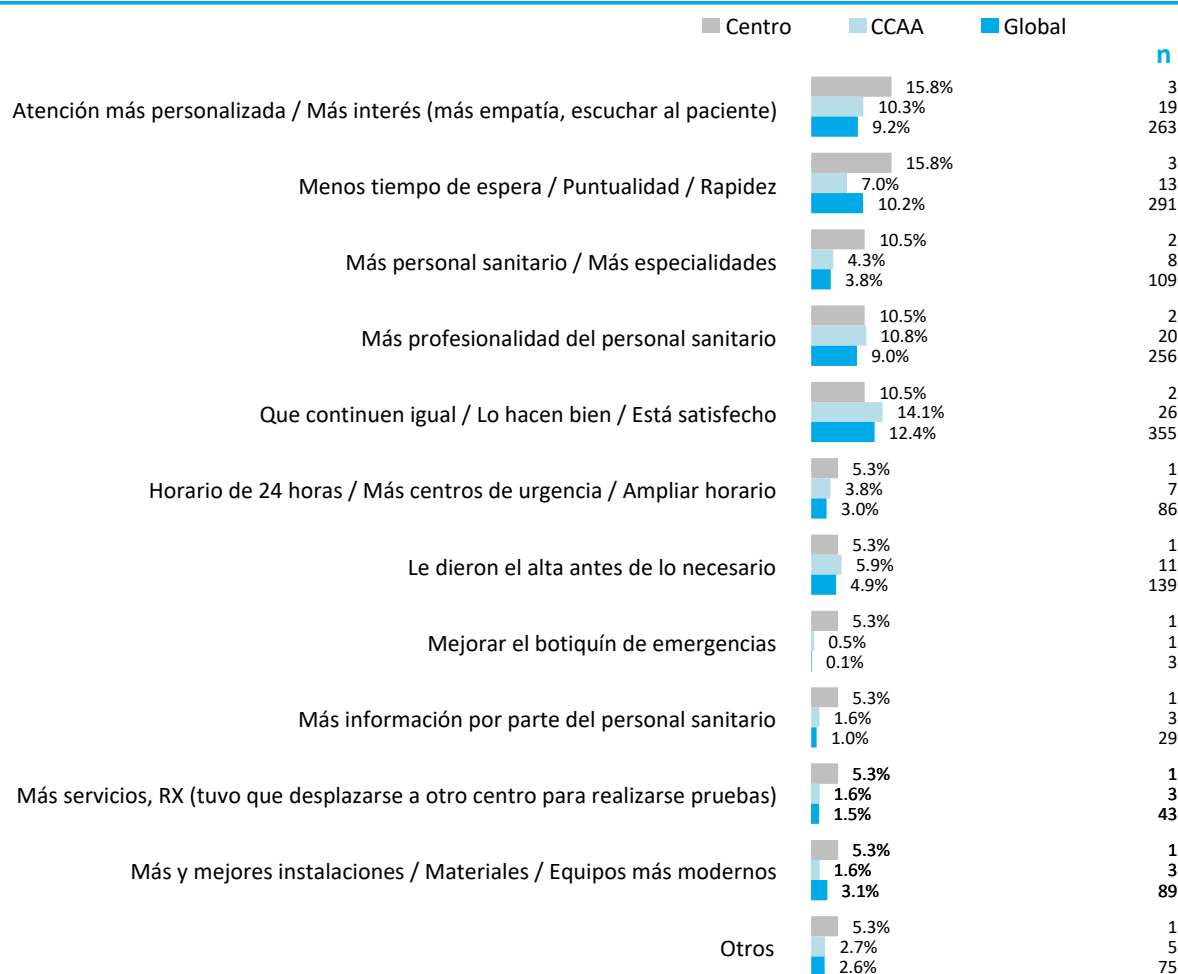
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

ALMUSSAFES



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 19
 Total de sugerencias (CCAA): 185
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

ALZIRA



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.80	+0.20	11/145	9.19		8.46		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	88.0%	+2.0	10/145	94.5%		79.6%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	10.0%					16.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	-2.0	33/145	0.0%		3.6%		4.8%
Fidelidad	8.80	+0.21	11/145	9.21		8.36		8.11
Recomendación	8.84	+0.15	7/145	8.92		8.30		8.00
Net Promoter Score (NPS)	59.2%	+0.9	8/145	74.5%		45.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	65.3%	-1.4	12/145	78.7%		57.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.6%					29.7%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	6.1%	-2.2	4/145	4.3%		12.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	57.1%	-3.3	23/145	73.9%		50.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.71	-0.01	43/145	9.28		8.67		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.32	+0.06	12/145	9.60		9.18		9.02
Horario	9.06	-0.02	16/145	9.33		8.85		8.76
Instalaciones	8.94	+0.30	41/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.83	+0.11	14/145	9.30		8.55		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.14	+0.10	34/145	9.48		9.10		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.14	-0.16	61/145	9.18		8.07		8.02
Trato e interés - Médico	9.12	-0.22	16/145	9.61		8.75		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.10	-0.17	18/145	9.63		8.80		8.61
Información recibida - Médico	8.92	-0.10	18/145	9.30		8.56		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.68	-0.25	45/145	9.53		8.70		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.65	0.00	2/145	9.70		9.21		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.68	-0.01	2/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	9.63	-0.02	3/145	9.65		9.17		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.83	+0.38	88/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.08	+0.36	78/145	10.00		9.33		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.17	+0.71	113/145	10.00		9.07		8.77
Respeto a la intimidad	9.59	+0.10	4/145	9.69		9.35		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.02	+0.00	30/145	9.40		8.82		8.77
Trato e interés	9.00	+0.13	25/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	9.00	+0.38	19/145	10.00		8.17		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.86	+0.61	82/145	10.00		8.03		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.00	0.00	22/145	9.71		8.64		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.50	+0.17	8/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	8.63	-0.09	61/145	10.00		8.21		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

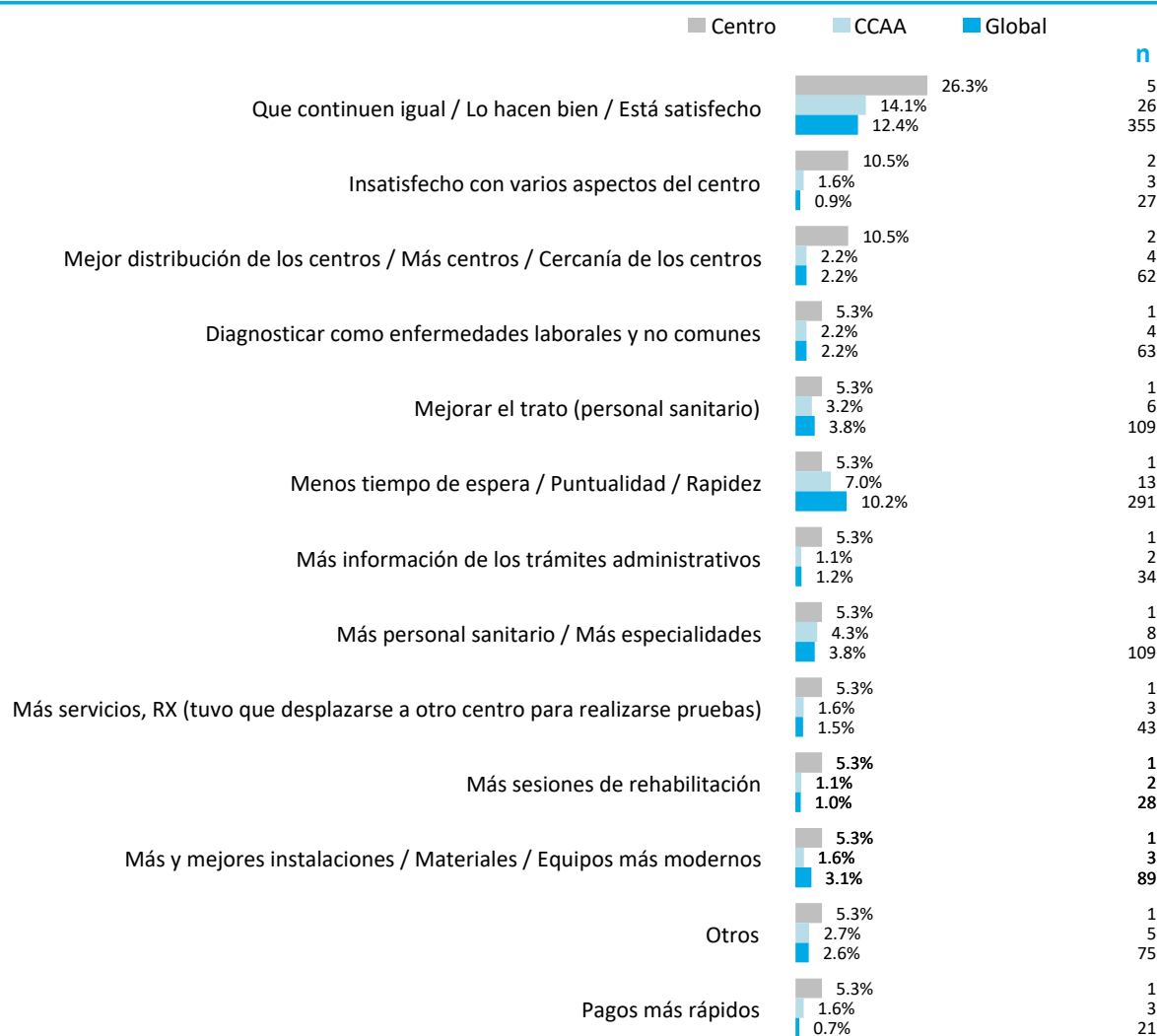
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

ALZIRA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 19
 Total de sugerencias (CCAA): 185
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

ARGANDA DEL REY

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.69	-0.01	25/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	81.6%	+1.6	40/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	16.3%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	+0.0	41/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	8.47	-0.09	30/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	8.31	-0.05	34/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	47.9%	+1.0	31/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	64.6%	-2.8	16/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	18.8%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	16.7%	-3.7	66/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	58.7%	-2.5	17/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.61	+0.36	57/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.00	+0.04	79/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.82	-0.16	60/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.88	-0.15	51/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.75	+0.03	22/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.92	+0.02	71/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.60	-0.10	121/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	8.86	-0.02	46/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.73	-0.25	64/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	8.38	-0.15	73/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.38	-0.10	81/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.62	-0.17	128/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.84	-0.35	125/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	8.80	-0.28	103/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.42	+0.27	46/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.33	+0.12	54/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.17	+0.32	54/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	9.28	-0.09	56/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.79	-0.31	76/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	8.31	-0.77	77/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	8.75	-0.33	40/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.58	-0.34	44/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.57	+0.24	126/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.22	-0.44	84/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	9.10	-0.40	28/145	10.00		8.47		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

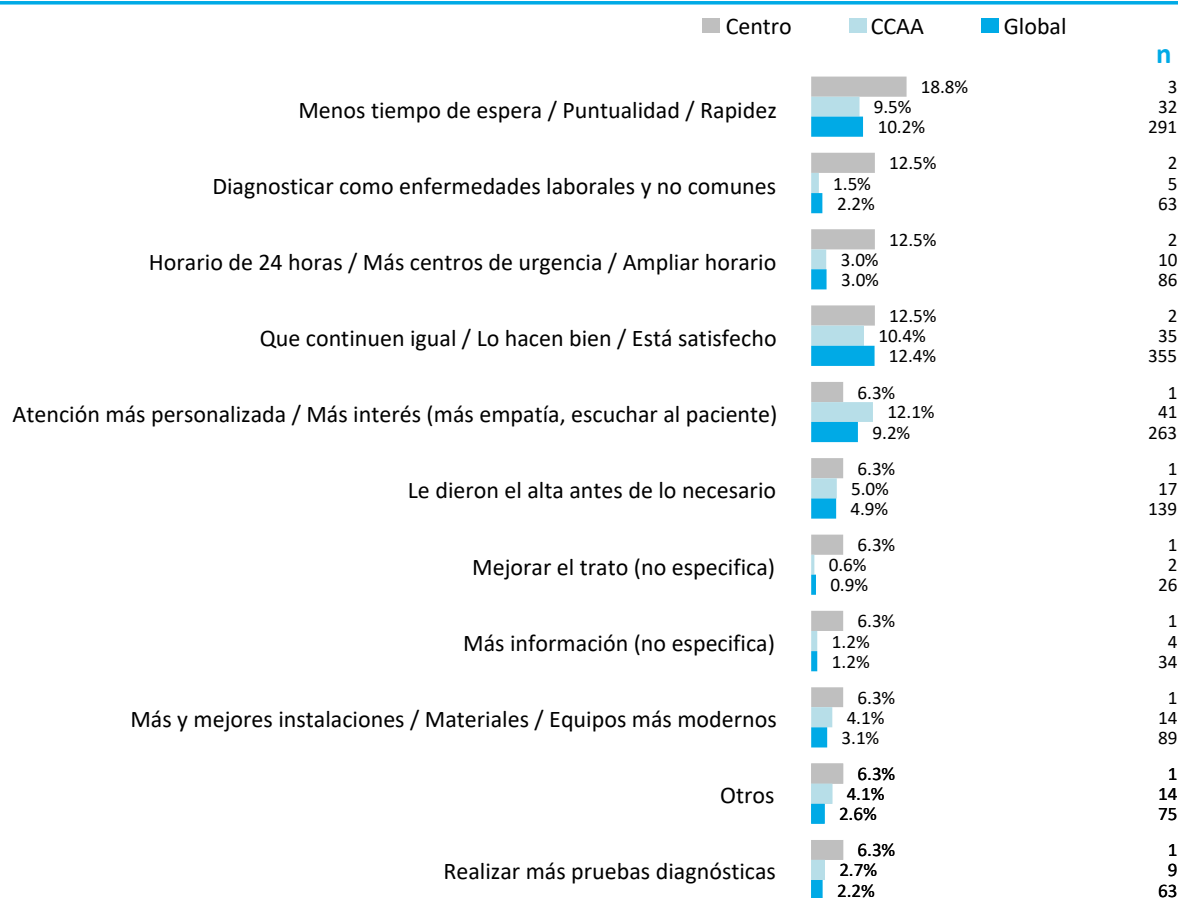
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

ARGANDA DEL REY



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 16
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ASTURIAS

AVILÉS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.99	+0.11	121/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	72.2%	+2.8	102/145	94.5%		78.4%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.8%					18.3%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.9%	-1.4	113/145	0.0%		3.2%		4.8%
Fidelidad	8.04	+0.28	80/145	9.21		8.16		8.11
Recomendación	7.69	+0.33	108/145	8.92		7.99		8.00
Net Promoter Score (NPS)	23.9%	+1.7	117/145	74.5%		36.8%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	46.5%	-3.5	113/145	78.7%		53.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	31.0%					29.2%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	22.5%	-5.2	117/145	4.3%		17.0%		17.7%
Nivel de Compromiso	41.4%	-0.8	113/145	73.9%		49.0%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	9.00	+0.13	6/145	9.28		8.63		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.96	+0.10	91/145	9.60		9.05		9.02
Horario	8.73	+0.27	84/145	9.33		8.95		8.76
Instalaciones	8.86	-0.03	54/145	9.50		8.71		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.48	+0.02	63/145	9.30		8.43		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.07	-0.07	46/145	9.48		8.92		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.87	+0.31	96/145	9.18		8.08		8.02
Trato e interés - Médico	8.07	+0.21	128/145	9.61		8.58		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.25	+0.13	119/145	9.63		8.66		8.61
Información recibida - Médico	8.13	+0.09	96/145	9.30		8.35		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.23	-0.21	98/145	9.53		8.49		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.75	-0.10	120/145	9.70		9.01		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.13	-0.10	74/145	9.70		9.17		9.11
Información recibida - Enfermera	8.16	-0.28	137/145	9.65		8.65		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.17	+0.17	66/145	10.00		9.03		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.08	+0.24	78/145	10.00		9.03		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.25	+0.25	109/145	10.00		8.35		8.77
Respeto a la intimidad	9.04	+0.07	112/145	9.69		9.18		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.91	+0.06	57/145	9.40		8.86		8.77
Trato e interés	8.75	+0.18	48/145	10.00		8.62		8.33
Información de trámites administrativos	8.92	+0.63	28/145	10.00		8.64		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.83	+1.67	83/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.14	+0.14	97/145	9.71		8.11		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.40	+0.02	122/145	10.00		8.15		8.29
App Mi Asepeyo	7.20	-0.86	136/145	10.00		7.85		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

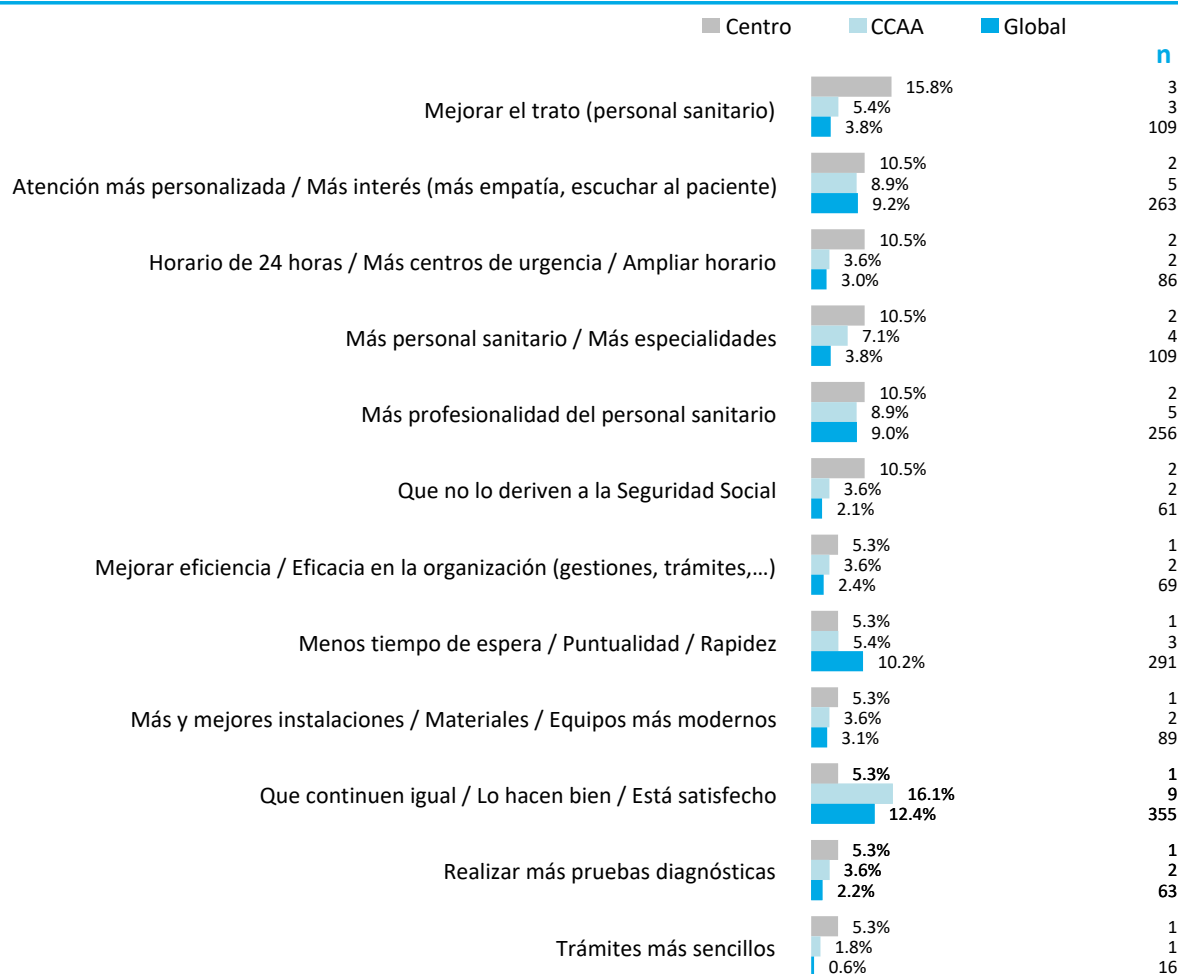
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ASTURIAS

AVILÉS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 19
 Total de sugerencias (CCAA): 56
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

AZPEITIA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.10	-0.16	106/145	9.19		8.22		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	70.0%	-6.0	118/145	94.5%		74.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	26.0%					21.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.0%	-2.0	62/145	0.0%		3.8%		4.8%
Fidelidad	8.13	+0.13	68/145	9.21		7.98		8.11
Recomendación	7.65	-0.04	116/145	8.92		7.80		8.00
Net Promoter Score (NPS)	18.8%	-10.4	130/145	74.5%		24.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	41.7%	-10.4	130/145	78.7%		43.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	35.4%					37.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	22.9%	0.0	118/145	4.3%		18.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	37.8%	-11.1	124/145	73.9%		40.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.93	-0.07	129/145	9.28		8.22		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.12	-0.08	54/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.95	+0.08	32/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.74	-0.22	73/145	9.50		8.45		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.27	-0.34	100/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.78	-0.14	97/145	9.48		8.68		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.46	+0.19	24/145	9.18	●	7.97	●	8.02
Trato e interés - Médico	8.64	0.00	66/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.47	+0.01	91/145	9.63		8.67		8.61
Información recibida - Médico	8.08	-0.09	101/145	9.30		8.28		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.29	-0.20	92/145	9.53		8.41		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.23	+0.34	39/145	9.70		9.01		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.39	+0.45	25/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	9.24	+0.43	35/145	9.65		9.03		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.67	+0.17	22/145	10.00		9.11		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.50	+0.25	39/145	10.00		9.13		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.67	+0.17	18/145	10.00		8.90	●	8.77
Respeto a la intimidad	9.10	+0.08	103/145	9.69		9.08		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.96	+0.20	40/145	9.40		8.62		8.77
Trato e interés	9.80	+0.23	3/145	10.00	●	8.15	●	8.33
Información de trámites administrativos	9.80	+0.23	3/145	10.00	●	8.09	●	8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.40	+0.11	11/145	10.00	●	7.69	●	8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.67	+0.07	48/145	9.71		8.17		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.56	-0.17	64/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	9.14	-0.19	25/145	10.00		8.21		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

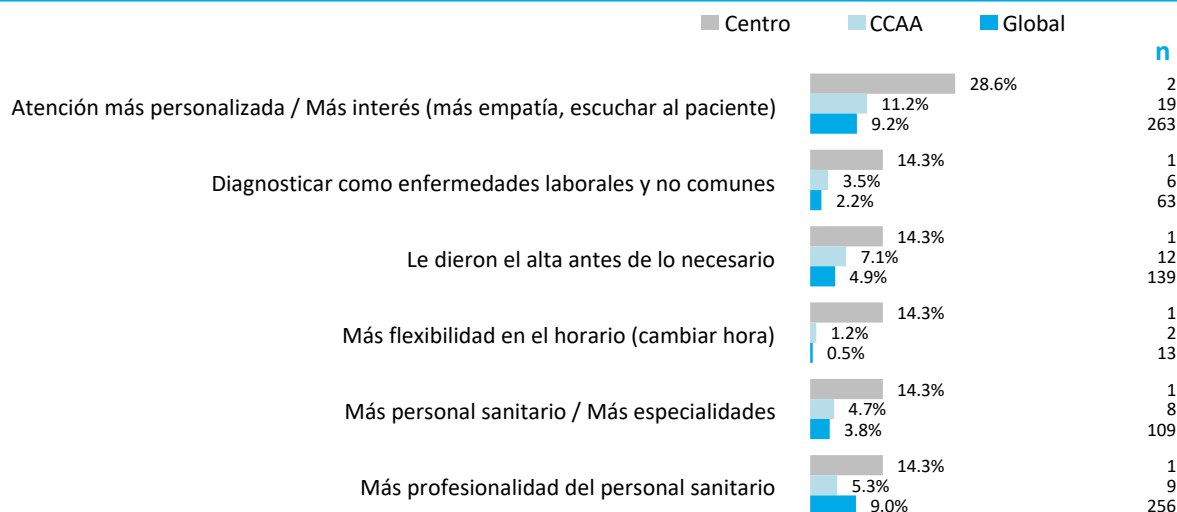
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

AZPEITIA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 7
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EXTREMADURA

BADAJOS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.49	-0.07	48/145	9.19		8.75		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	82.4%	0.0	33/145	94.5%		87.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	12.2%					10.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.4%	0.0	86/145	0.0%		2.8%		4.8%
Fidelidad	8.05	-0.14	77/145	9.21		8.50		8.11
Recomendación	7.88	-0.28	87/145	8.92		8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	41.7%	-11.1	48/145	74.5%		52.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	62.5%	-6.9	27/145	78.7%		65.9%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	16.7%					20.4%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	20.8%	+4.2	98/145	4.3%		13.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	59.7%	-5.6	13/145	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	9.00	+0.05	6/145	9.28		8.75		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.08	-0.16	61/145	9.60		9.15		9.02
Horario	8.93	-0.10	38/145	9.33		8.98		8.76
Instalaciones	8.92	-0.13	43/145	9.50		8.93		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.52	+0.02	56/145	9.30		8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.11	-0.06	40/145	9.48		9.12		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.56	+0.06	16/145	9.18		8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.46	-0.05	91/145	9.61		9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.46	-0.11	94/145	9.63		9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.18	-0.12	93/145	9.30		8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.92	-0.39	125/145	9.53		8.84		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.91	-0.28	100/145	9.70		9.25		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.97	-0.31	103/145	9.70		9.19		9.11
Información recibida - Enfermera	8.55	-0.73	124/145	9.65		9.02		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.89	-1.20	126/145	10.00		7.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	7.56	-1.54	129/145	10.00		7.54		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.33	-1.58	130/145	10.00		7.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.01	-0.19	119/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.03	-0.10	29/145	9.40		9.08		8.77
Trato e interés	8.44	-0.81	69/145	10.00		8.62		8.33
Información de trámites administrativos	8.67	-0.83	44/145	10.00		8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.63	-0.38	39/145	10.00		8.64		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.63	-0.18	52/145	9.71		9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.50	-0.25	8/145	10.00		9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.80	+0.63	46/145	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

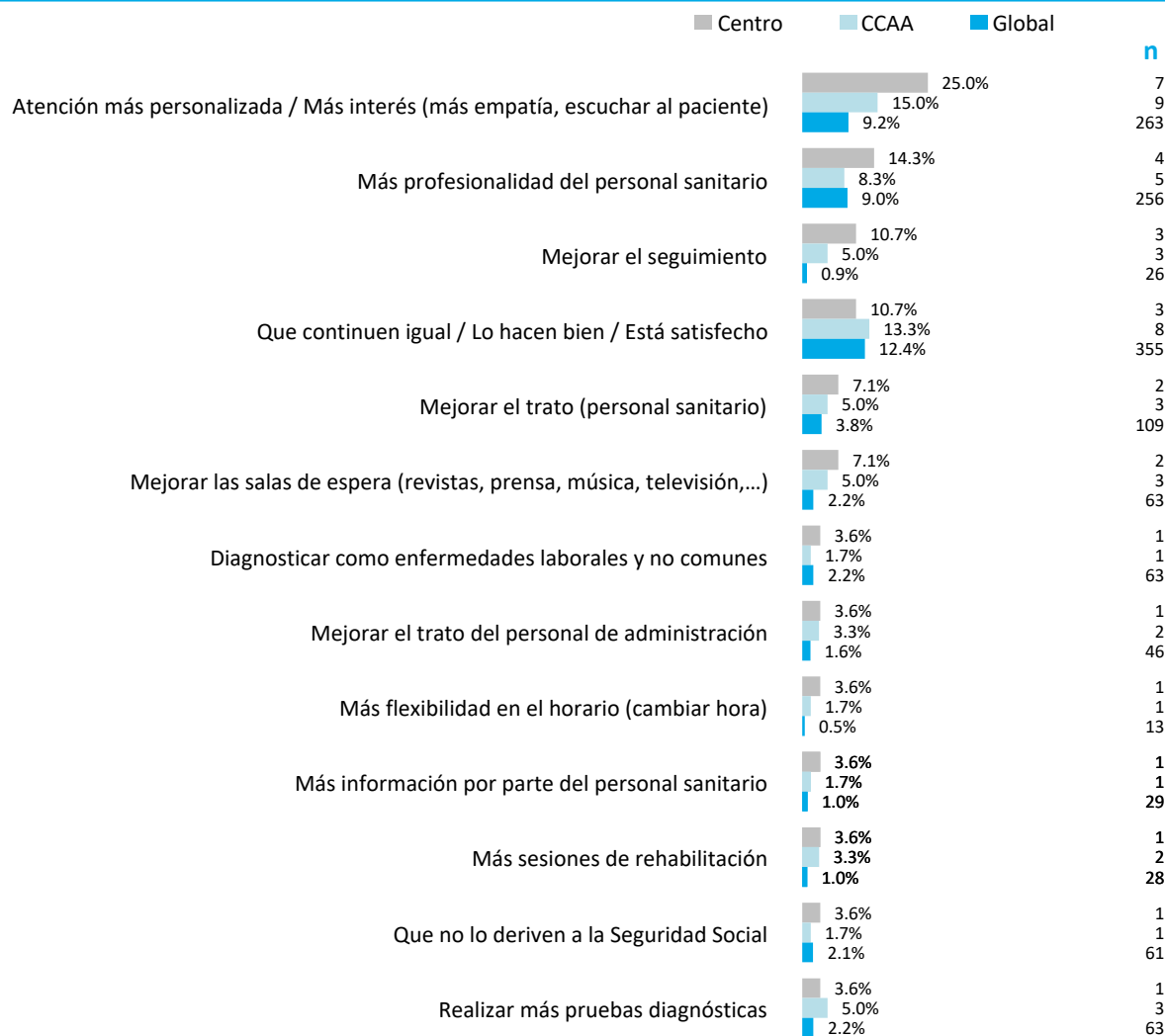
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EXTREMADURA

BADAJOS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 28
 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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

BADALONA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.57	+0.43	139/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	61.2%	+7.2	142/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	32.7%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.1%	-5.9	102/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.57	+0.67	131/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.33	+0.71	135/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	8.2%	+10.2	140/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	40.8%	-1.2	132/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	26.5%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	32.7%	-11.3	144/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	32.6%	-3.6	137/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.47	-0.28	144/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.68	-0.30	133/145	9.60		9.00		9.02
Horario	9.02	+0.05	22/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.20	+0.12	136/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.13	+0.35	124/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.37	+0.27	137/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	6.57	+0.23	142/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	7.44	+0.30	145/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	7.66	+0.21	143/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	7.25	+0.23	142/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.29	+0.18	145/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.33	-0.02	139/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.34	-0.16	141/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.21	+0.05	135/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.50	-0.10	37/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.30	-0.10	60/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.10	0.00	60/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	8.48	+0.34	145/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.41	+0.67	125/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.25	+1.07	81/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	7.25	+1.05	123/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.38	-0.08	134/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.86	+1.23	33/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.00	+2.00	92/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.25	+1.25	86/145	10.00		8.44		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

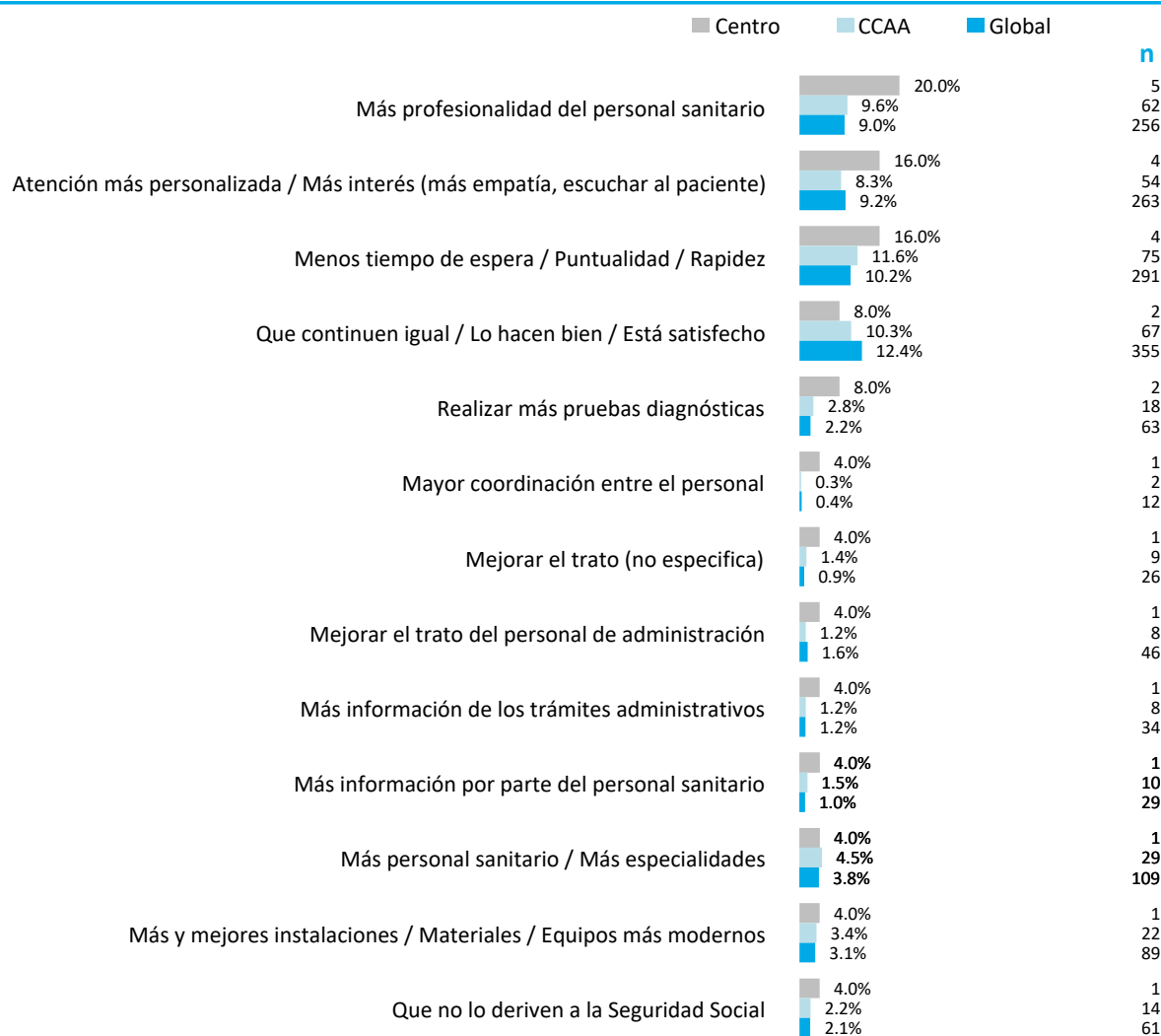
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

BADALONA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 25
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

BARCELONA-CASP

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.75	+0.23	16/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	88.5%	+5.8	9/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	9.6%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	1.9%	0.0	27/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	8.62	+0.04	15/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	8.63	+0.10	12/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	48.1%	0.0	29/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	53.8%	0.0	65/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	40.4%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	5.8%	0.0	3/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	50.0%	+4.0	58/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	9.14	+0.14	4/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.29	+0.14	19/145	9.60		9.00		9.02
Horario	9.11	+0.22	10/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	9.25	+0.20	6/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.72	+0.32	29/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.29	+0.04	10/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.62	-0.38	119/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.84	-0.10	47/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.06	-0.06	23/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.84	-0.04	23/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.88	-0.23	22/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.36	+0.13	22/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.32	+0.02	39/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	9.03	+0.05	71/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.57	+0.07	29/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.86	+0.19	15/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.57	+0.24	26/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.47	+0.05	16/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.88	+0.39	62/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.82	+0.82	39/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.09	+0.66	92/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.73	+0.58	91/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.00	+0.20	22/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.58	+0.13	60/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	9.00	+0.20	30/145	10.00		8.44		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

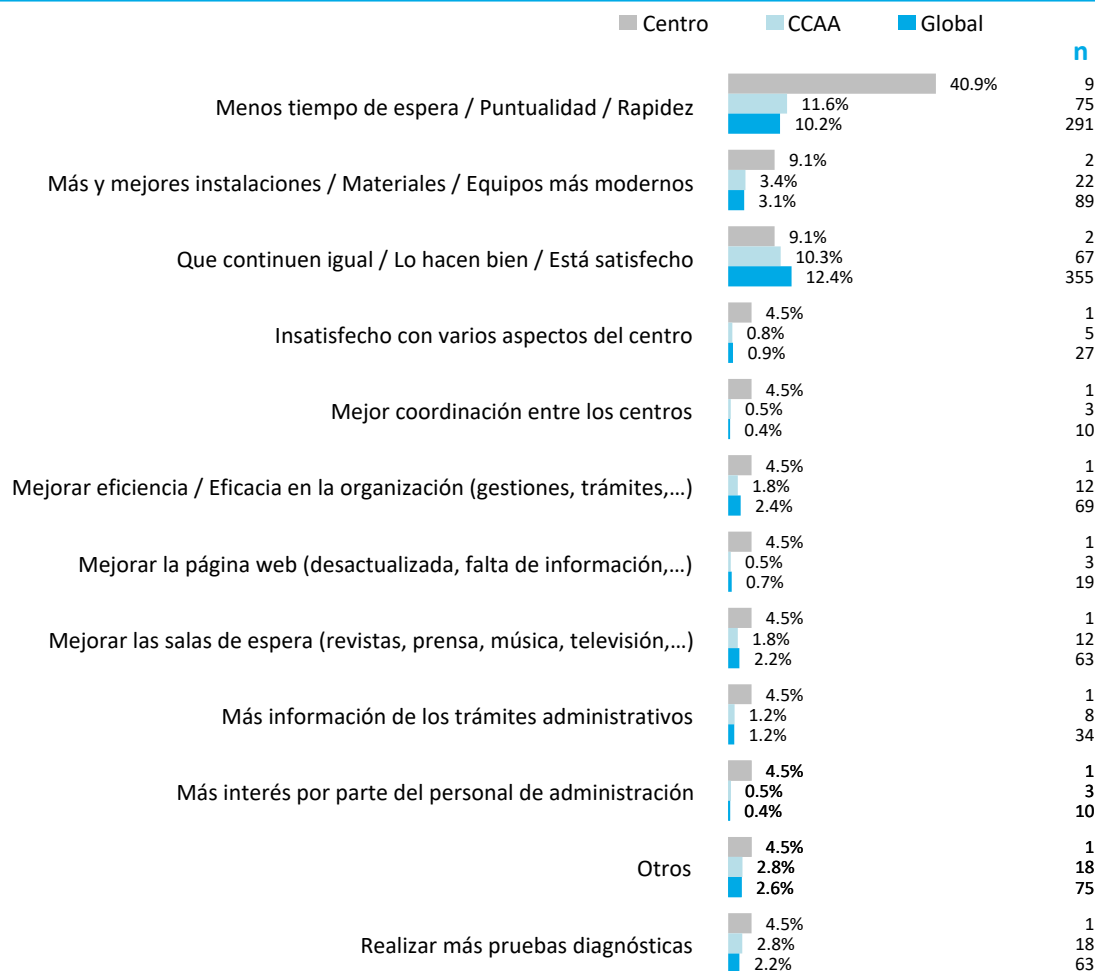
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

BARCELONA-CASP



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 22
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

BARCELONA-SAGRERA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.02	-0.26	114/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	72.5%	-1.5	101/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	19.6%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	7.8%	+3.8	118/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.73	-0.33	122/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.52	-0.31	127/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	24.0%	-7.3	114/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	46.0%	-6.1	114/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	32.0%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	22.0%	+1.2	109/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	41.7%	-4.2	112/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.83	-0.12	30/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.14	+0.04	48/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.58	-0.26	112/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.96	-0.12	36/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.56	+0.10	48/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.90	+0.14	75/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.25	-0.09	136/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.10	-0.00	125/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.20	+0.04	122/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	7.98	+0.14	110/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.89	-0.23	129/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.48	-0.43	137/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.37	-0.46	140/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.36	-0.53	129/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.00	0.00	137/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	7.25	0.00	135/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	6.50	0.00	137/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.02	-0.08	116/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.67	+0.05	97/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.83	-0.42	38/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	7.83	-0.67	105/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.83	+0.71	83/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	6.25	+0.92	144/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.25	-0.50	82/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.33	+0.33	77/145	10.00		8.44		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

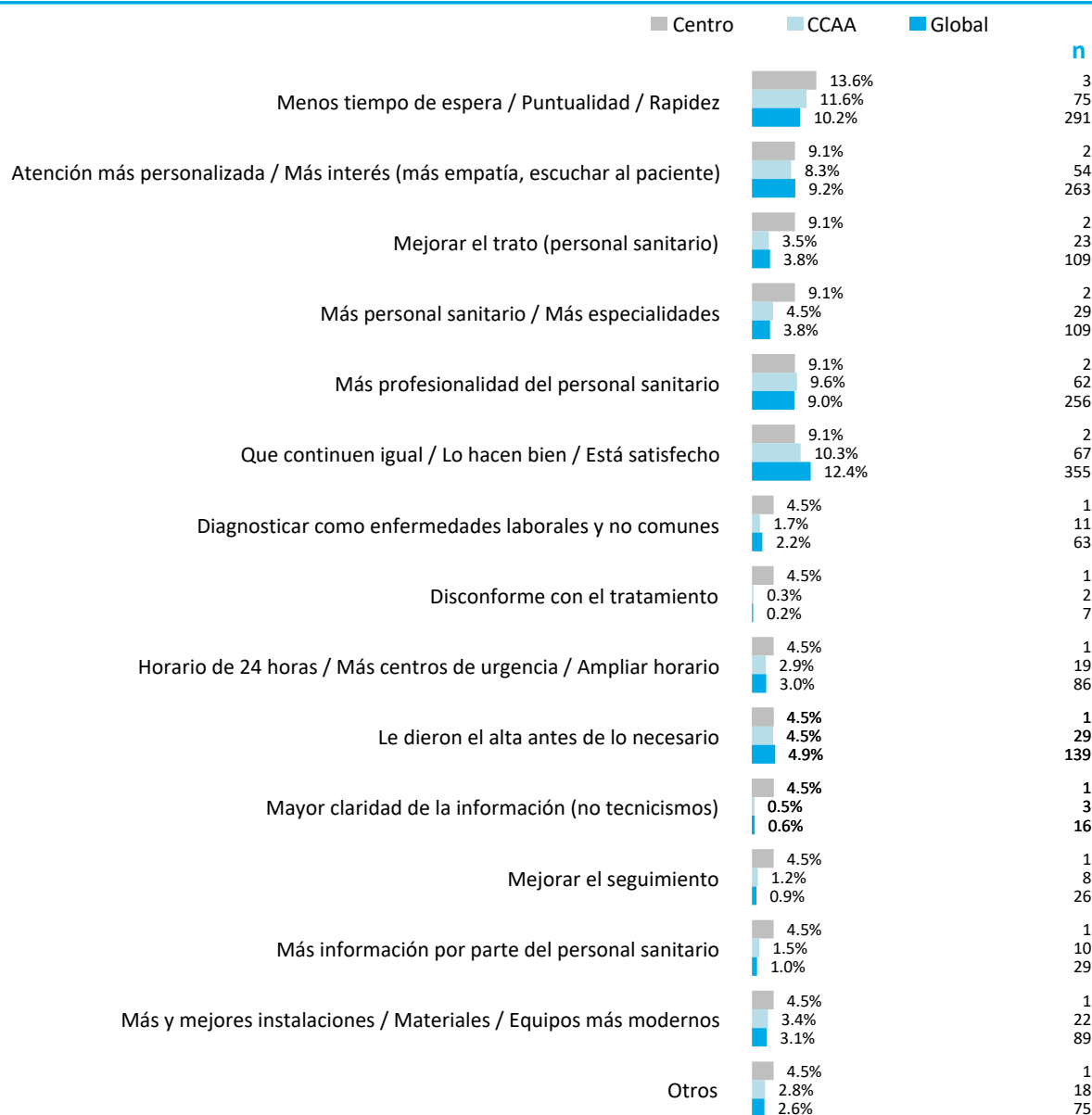
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

BARCELONA-SAGRERA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 22
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

BARCELONA-SANTS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.24	+0.18	82/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	79.6%	+3.6	57/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	14.3%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.1%	-3.9	102/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	8.27	+0.20	53/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.96	+0.10	79/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	36.7%	+2.0	61/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	49.0%	-2.0	89/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	38.8%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	12.2%	-4.1	26/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	40.8%	+1.2	116/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.88	+0.02	24/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.09	+0.05	59/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.79	+0.00	73/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.06	-0.20	141/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.19	-0.22	114/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.55	-0.12	122/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.28	+0.42	133/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.02	+0.12	130/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.14	+0.10	127/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	7.94	+0.10	113/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.27	+0.03	93/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.94	+0.02	95/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.00	+0.05	98/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.91	+0.31	89/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.60	-0.26	26/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.60	-0.26	30/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.80	-0.63	75/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.06	+0.29	107/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.91	-0.05	54/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.70	+0.48	52/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.20	-0.02	83/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.60	-0.07	99/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.89	-0.44	31/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.78	-0.42	38/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	9.25	-0.08	15/145	10.00		8.44		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

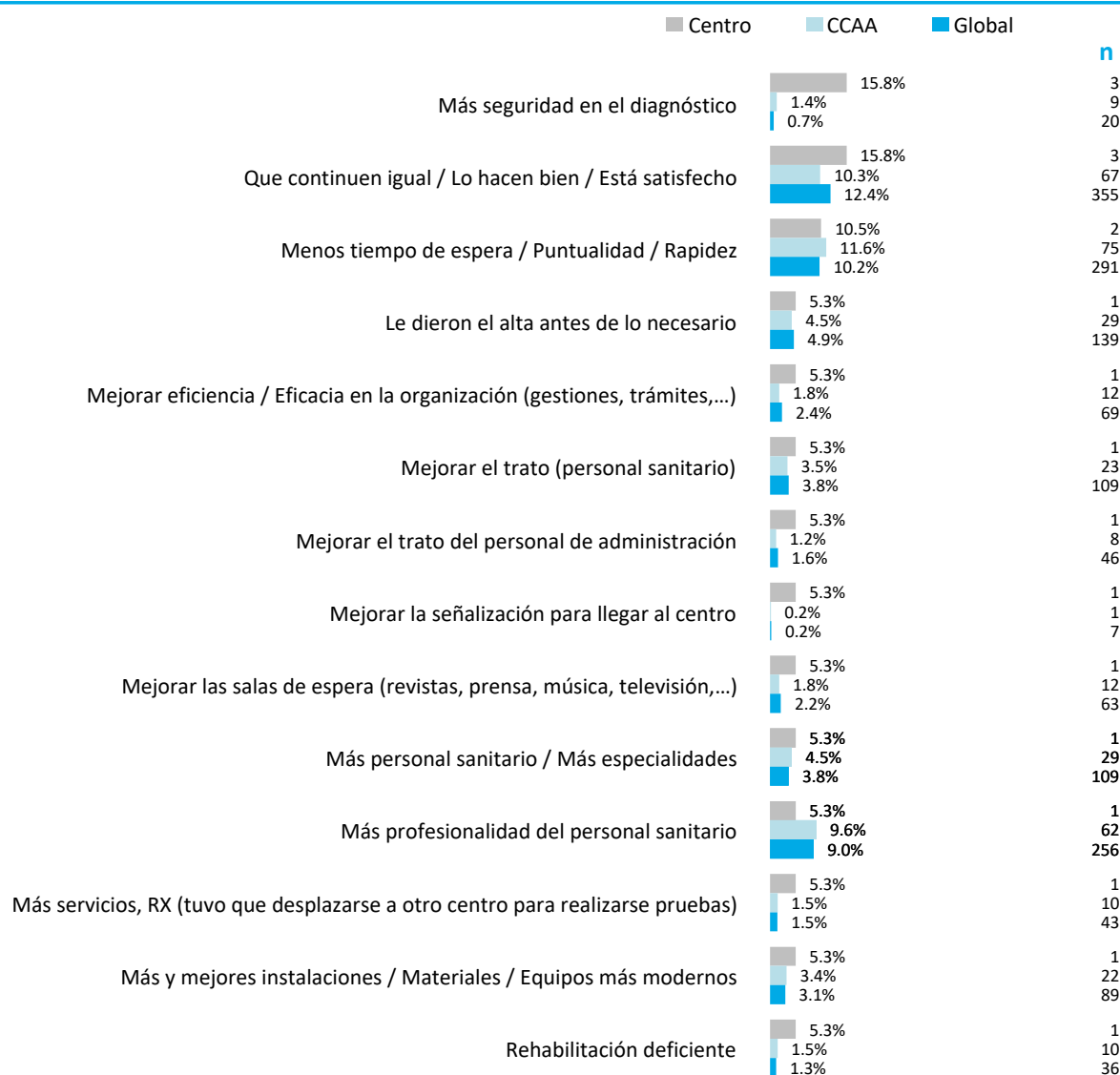
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

BARCELONA-SANTS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 19
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

BARCELONA-VÍA AUGUSTA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.53	-0.47	141/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	66.0%	-11.3	131/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.8%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	13.2%	+5.7	142/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.14	-0.32	140/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.09	-0.32	139/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	20.8%	0.0	125/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	47.2%	+5.7	107/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	26.4%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	26.4%	+5.7	128/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	44.0%	+3.6	94/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.93	-0.69	129/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.00	-0.12	79/145	9.60		9.00		9.02
Horario	9.00	-0.36	25/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.75	+0.09	71/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.27	-0.06	102/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.63	-0.29	112/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.92	+0.21	91/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	7.79	-0.42	139/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	7.89	-0.38	135/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	7.72	-0.55	132/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.74	-0.71	136/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.47	-0.16	138/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.60	-0.16	135/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.33	-0.54	132/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.57	0.00	29/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.57	0.00	34/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.14	-0.43	56/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.35	-0.16	39/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	7.96	-0.08	141/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	7.06	-1.01	134/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	6.44	-1.42	139/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.07	-0.86	139/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	4.83	-2.57	145/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.33	-0.89	77/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	9.25	-0.08	15/145	10.00		8.44		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

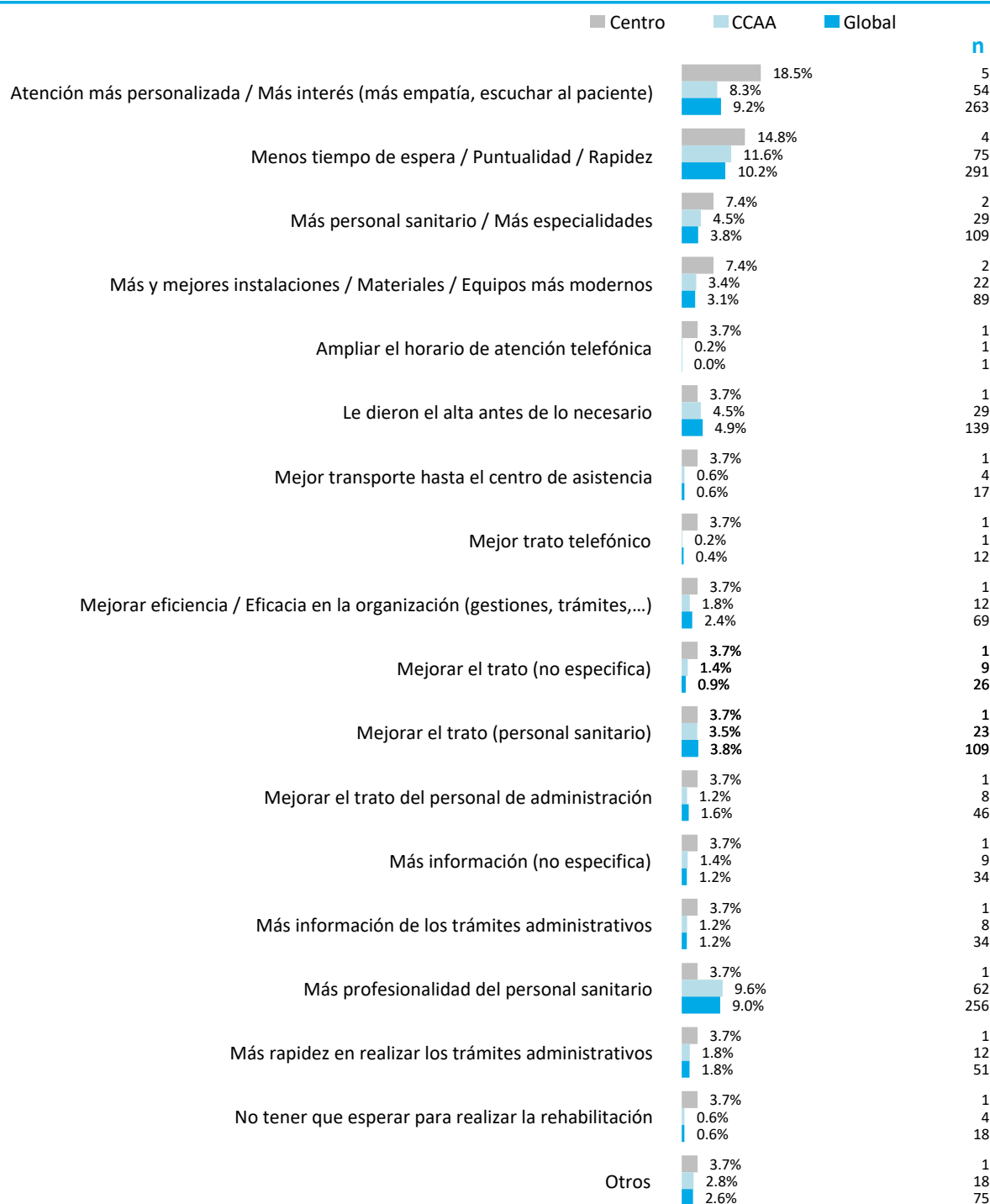
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

BARCELONA-VÍA AUGUSTA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 27
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

BASAURI

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.44	-0.04	54/145	9.19		8.22		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	81.3%	-0.8	43/145	94.5%		74.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	16.7%					21.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.1%	-1.9	45/145	0.0%		3.8%		4.8%
Fidelidad	8.33	-0.03	47/145	9.21		7.98		8.11
Recomendación	8.02	-0.11	69/145	8.92		7.80		8.00
Net Promoter Score (NPS)	30.4%	-3.6	93/145	74.5%		24.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	45.7%	-3.3	118/145	78.7%		43.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	39.1%					37.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	15.2%	+0.3	53/145	4.3%		18.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	45.5%	-5.7	81/145	73.9%		40.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.53	+0.22	65/145	9.28		8.22		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.10	+0.10	56/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.64	+0.06	103/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.35	-0.29	126/145	9.50		8.45		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	7.92	-0.15	139/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.60	-0.04	116/145	9.48		8.68		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.54	+0.04	17/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	9.21	+0.23	9/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.19	+0.35	10/145	9.63		8.67		8.61
Información recibida - Médico	8.77	+0.19	31/145	9.30		8.28		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.95	+0.42	16/145	9.53		8.41		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.84	+0.08	113/145	9.70		9.01		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.16	+0.39	69/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	8.57	+0.21	120/145	9.65		9.03		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		9.11		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		9.13		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		8.90		8.77
Respeto a la intimidad	9.19	-0.02	77/145	9.69		9.08		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.82	-0.09	70/145	9.40		8.62		8.77
Trato e interés	7.88	-0.84	108/145	10.00		8.15		8.33
Información de trámites administrativos	8.00	-1.00	96/145	10.00		8.09		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.38	-1.05	113/145	10.00		7.69		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.29	+0.29	81/145	9.71		8.17		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.13	+0.29	88/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	8.33	-0.07	77/145	10.00		8.21		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

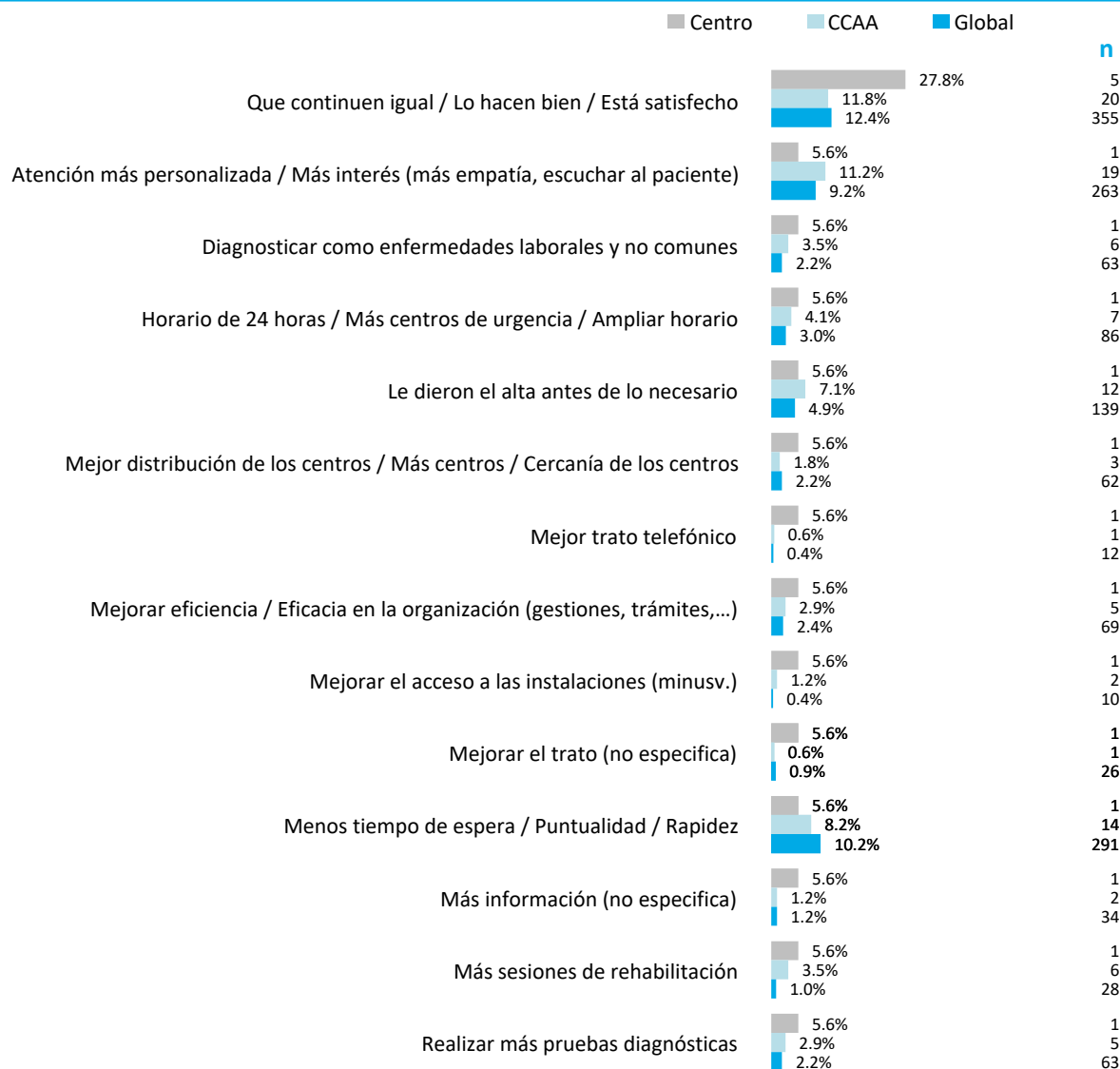
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

BASAURI



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

BENIDORM

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.54	+0.01	42/145	9.19		8.46		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	80.8%	+2.3	46/145	94.5%		79.6%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	15.4%					16.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.8%	-0.1	56/145	0.0%		3.6%		4.8%
Fidelidad	8.62	-0.13	15/145	9.21		8.36		8.11
Recomendación	8.57	-0.08	16/145	8.92		8.30		8.00
Net Promoter Score (NPS)	52.9%	+2.0	16/145	74.5%		45.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	66.7%	-2.0	6/145	78.7%		57.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	19.6%					29.7%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	13.7%	-3.9	38/145	4.3%		12.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	59.2%	+0.4	15/145	73.9%		50.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.73	+0.06	42/145	9.28		8.67		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.19	+0.11	35/145	9.60		9.18		9.02
Horario	9.04	+0.12	20/145	9.33		8.85		8.76
Instalaciones	8.85	+0.10	57/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.17	+0.09	119/145	9.30		8.55		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.06	-0.08	49/145	9.48		9.10		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.52	-0.11	19/145	9.18		8.07		8.02
Trato e interés - Médico	8.90	+0.04	40/145	9.61		8.75		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.85	+0.06	42/145	9.63		8.80		8.61
Información recibida - Médico	8.78	-0.08	27/145	9.30		8.56		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.89	0.00	18/145	9.53		8.70		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.43	+0.24	14/145	9.70		9.21		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.43	+0.35	19/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	9.63	+0.33	2/145	9.65		9.17		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.92	+0.07	13/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.92	+0.07	12/145	10.00		9.33		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.92	+0.07	14/145	10.00		9.07		8.77
Respeto a la intimidad	9.37	+0.15	33/145	9.69		9.35		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.21	+0.09	11/145	9.40		8.82		8.77
Trato e interés	9.25	-0.66	18/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	9.25	-0.57	13/145	10.00		8.17		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.71	+0.17	2/145	10.00		8.03		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.27	+0.44	11/145	9.71		8.64		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.57	+0.90	61/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	9.17	+0.61	23/145	10.00		8.21		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

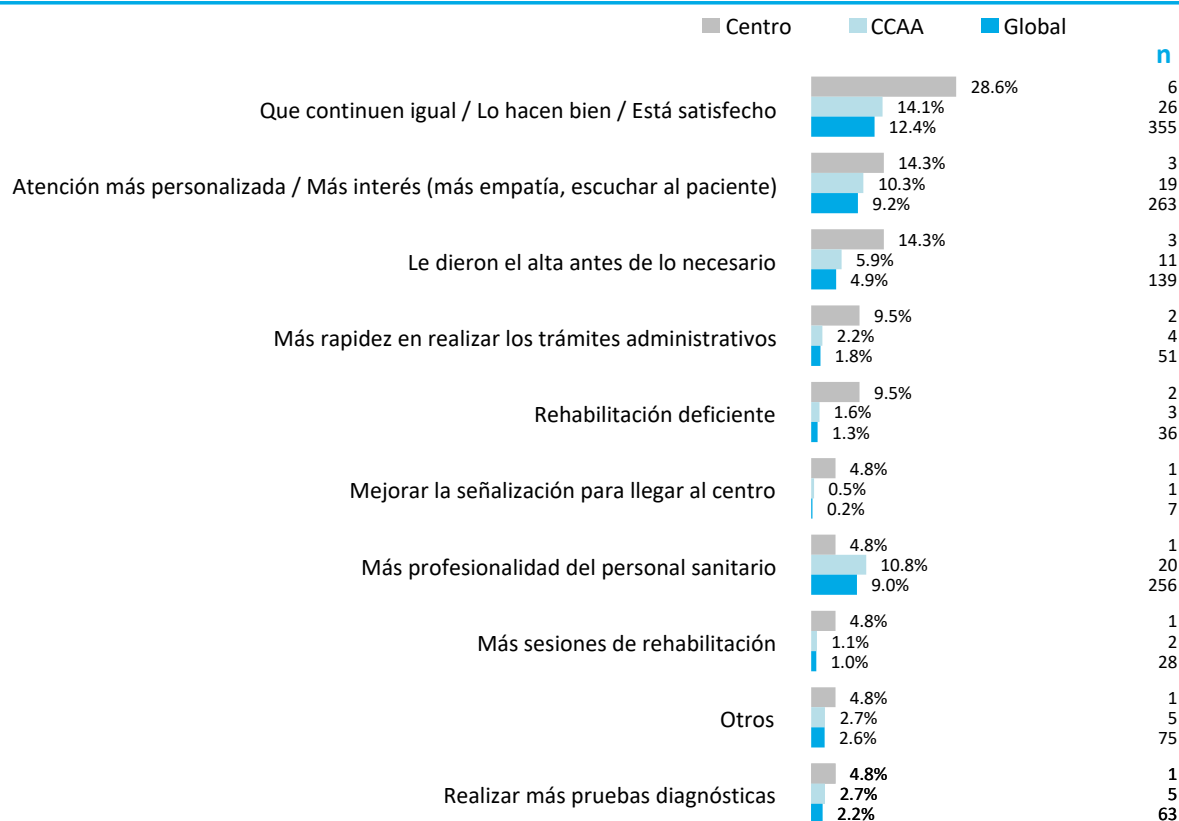
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

BENIDORM



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 21
 Total de sugerencias (CCAA): 185
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

BERGA



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.28	-0.28	80/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.0%	0.0	66/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	16.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.0%	+4.0	94/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	8.00	-0.09	86/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.82	-0.12	95/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	24.5%	-8.8	113/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	46.9%	-5.1	108/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	30.6%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	22.4%	+3.7	115/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	42.6%	-6.4	104/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.50	-0.33	143/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.26	-0.18	23/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.67	-0.28	96/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.80	-0.16	62/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.34	-0.17	89/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.20	-0.28	21/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.78	-0.24	105/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.34	-0.14	101/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.38	-0.08	107/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.20	-0.18	90/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.40	-0.26	79/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.05	-0.30	71/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.27	-0.20	42/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	9.18	-0.30	43/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.75	+0.08	18/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.75	+0.08	21/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	+0.17	1/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.00	-0.16	120/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.70	-0.42	93/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.40	0.00	72/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.60	+0.40	48/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.10	+0.54	66/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.83	-0.08	35/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.78	-0.72	38/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	9.14	-0.14	25/145	10.00		8.44		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 SI es estadísticamente significativa (existen diferencias reales entre las dos medias).

Valoración del Centro inferior a CCAA/Global. La diferencia SI es estadísticamente significativa (existen diferencias reales entre las dos medias).

Satisfacción de los usuarios en el Centro

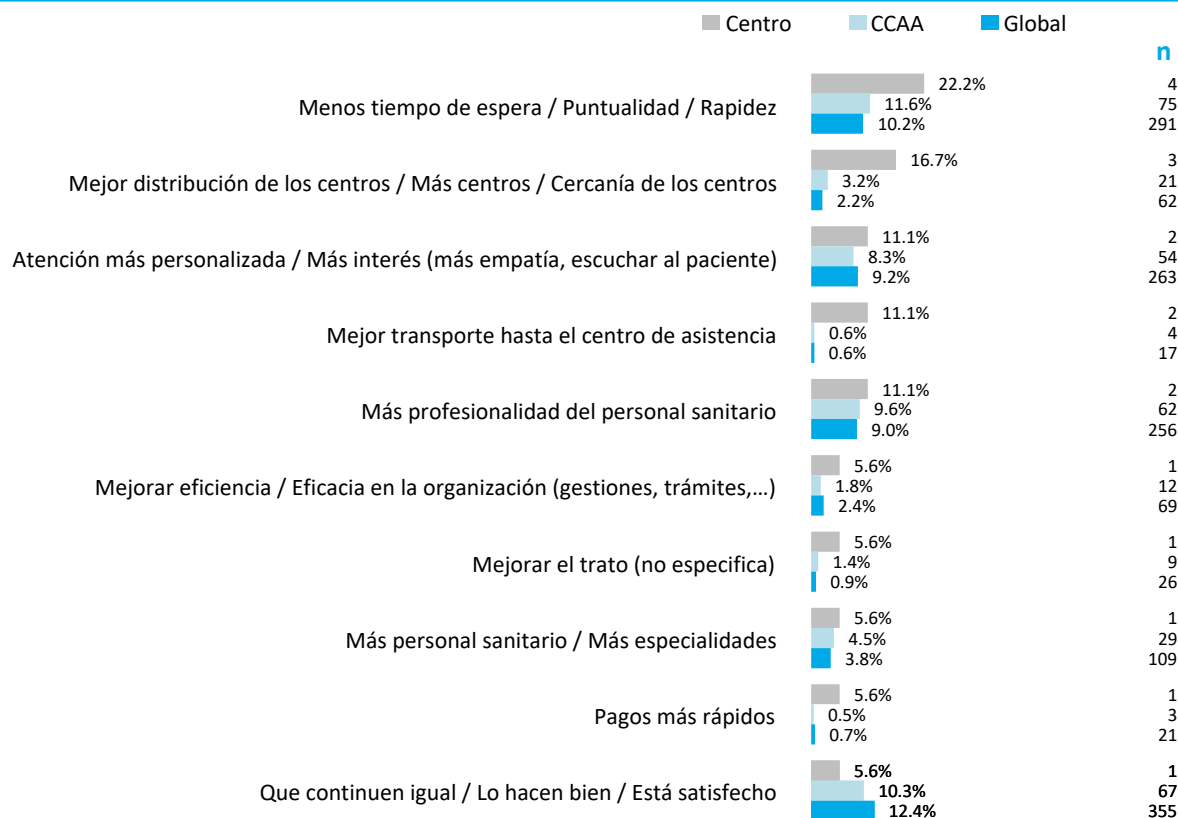
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

BERGA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

BERGARA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.22	-0.06	88/145	9.19		8.22		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	68.6%	-3.9	125/145	94.5%		74.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	31.4%					21.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	-2.0	1/145	0.0%		3.8%		4.8%
Fidelidad	8.30	+0.10	52/145	9.21		7.98		8.11
Recomendación	8.40	+0.20	28/145	8.92		7.80		8.00
Net Promoter Score (NPS)	41.7%	+1.7	48/145	74.5%		24.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	50.0%	-4.0	80/145	78.7%		43.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	41.7%					37.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	8.3%	-5.7	14/145	4.3%		18.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	47.9%	-2.1	70/145	73.9%		40.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.95	+0.75	20/145	9.28		8.22		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.94	-0.08	95/145	9.60		8.98		9.02
Horario	7.89	+0.02	143/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.56	-0.01	104/145	9.50		8.45		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.41	+0.06	73/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.82	+0.04	88/145	9.48		8.68		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.98	+0.23	5/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	9.00	-0.02	29/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.02	+0.10	27/145	9.63		8.67		8.61
Información recibida - Médico	8.50	-0.04	55/145	9.30		8.28		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.21	-0.05	102/145	9.53		8.41		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.93	-0.25	96/145	9.70		9.01		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.96	-0.34	106/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	8.60	-0.50	116/145	9.65		9.03		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.00	-0.60	78/145	10.00		9.11		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.75	-0.25	21/145	10.00		9.13		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.00	+0.40	64/145	10.00		8.90		8.77
Respeto a la intimidad	9.02	-0.04	116/145	9.69		9.08		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.96	+0.14	43/145	9.40		8.62		8.77
Trato e interés	8.22	-0.18	82/145	10.00		8.15		8.33
Información de trámites administrativos	8.25	0.00	78/145	10.00		8.09		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.25	+0.25	57/145	10.00		7.69		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.45	0.00	67/145	9.71		8.17		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.50	+0.07	119/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	8.83	+0.72	44/145	10.00		8.21		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

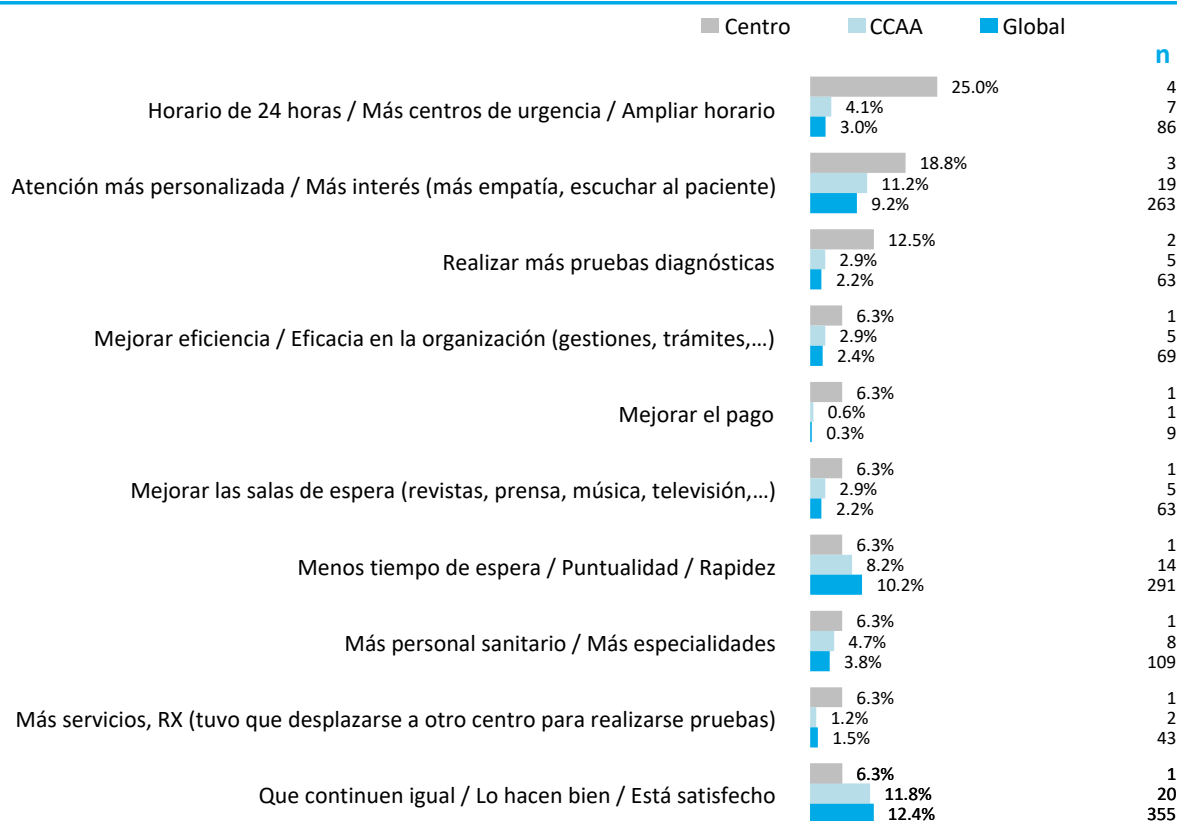
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

BERGARA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 16
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

BILBO-BILBAO

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.82	-0.18	133/145	9.19		8.22		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	68.0%	-2.6	128/145	94.5%		74.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	22.0%					21.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	10.0%	+2.2	136/145	0.0%		3.8%		4.8%
Fidelidad	7.52	-0.03	133/145	9.21		7.98		8.11
Recomendación	7.25	-0.26	136/145	8.92		7.80		8.00
Net Promoter Score (NPS)	18.2%	-3.1	132/145	74.5%		24.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	38.6%	-3.9	138/145	78.7%		43.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	40.9%					37.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	20.5%	-0.8	95/145	4.3%		18.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	36.4%	-1.9	129/145	73.9%		40.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.00	-0.58	122/145	9.28		8.22		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.02	-0.08	77/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.98	-0.04	31/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.38	-0.13	119/145	9.50		8.45		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.05	-0.40	133/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.58	-0.36	117/145	9.48		8.68		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.02	-0.48	139/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	8.28	-0.37	109/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.18	-0.40	125/145	9.63		8.67		8.61
Información recibida - Médico	7.82	-0.53	124/145	9.30		8.28		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.08	-0.57	116/145	9.53		8.41		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.27	-0.02	31/145	9.70		9.01		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.35	+0.10	32/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	9.31	-0.01	28/145	9.65		9.03		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.40	-0.35	112/145	10.00		9.11		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.10	-0.32	125/145	10.00		9.13		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.78	-0.31	121/145	10.00		8.90		8.77
Respeto a la intimidad	8.96	-0.16	131/145	9.69		9.08		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.76	-0.15	87/145	9.40		8.62		8.77
Trato e interés	7.55	-0.29	119/145	10.00		8.15		8.33
Información de trámites administrativos	7.60	-0.31	111/145	10.00		8.09		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.91	-0.45	126/145	10.00		7.69		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.20	-0.30	90/145	9.71		8.17		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.40	+1.73	12/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	7.33	-2.17	131/145	10.00		8.21		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

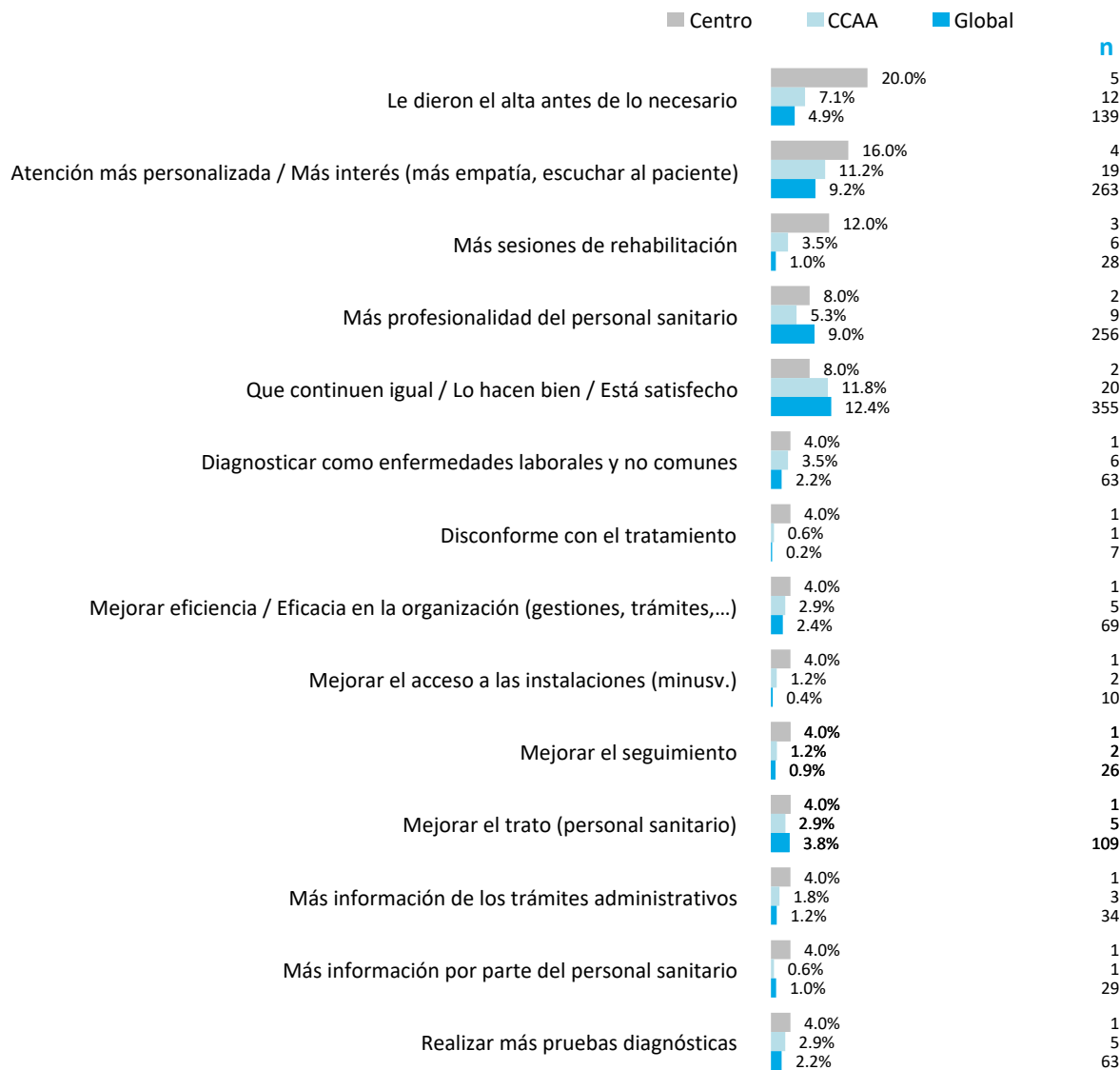
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

BILBO-BILBAO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 25
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

BURGOS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.97	-0.07	124/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	64.5%	-1.1	138/145	94.5%		71.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	29.0%					23.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.5%	-0.1	108/145	0.0%		5.1%		4.8%
Fidelidad	7.88	+0.05	106/145	9.21		7.93		8.11
Recomendación	7.60	+0.18	119/145	8.92		7.81		8.00
Net Promoter Score (NPS)	26.7%	+6.3	107/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	53.3%	+2.5	67/145	78.7%		50.4%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	20.0%					30.1%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	26.7%	-3.8	131/145	4.3%		19.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	46.6%	0.0	75/145	73.9%		46.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.33	-0.09	94/145	9.28		8.24		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.84	-0.20	116/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.49	-0.18	124/145	9.33		8.59		8.76
Instalaciones	8.02	+0.02	143/145	9.50		8.46		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	7.79	-0.05	142/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.43	+0.02	134/145	9.48		8.61		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.62	+0.11	118/145	9.18		7.54		8.02
Trato e interés - Médico	8.15	-0.02	120/145	9.61		8.41		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.28	+0.13	115/145	9.63		8.45		8.61
Información recibida - Médico	7.89	-0.01	119/145	9.30		8.12		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.20	-0.05	104/145	9.53		8.21		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.83	-0.09	115/145	9.70		8.98		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.00	0.00	98/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.88	-0.07	94/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.79	-0.46	127/145	10.00		8.91		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	7.93	-0.51	127/145	10.00		9.02		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.93	-0.26	119/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	8.84	-0.05	139/145	9.69		9.05		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.25	-0.00	133/145	9.40		8.73		8.77
Trato e interés	7.75	+0.25	112/145	10.00		8.52		8.33
Información de trámites administrativos	7.58	+0.42	112/145	10.00		8.59		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.42	+0.25	110/145	10.00		8.35		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.80	-0.12	39/145	9.71		8.52		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.13	-0.69	130/145	10.00		8.09		8.29
App Mi Asepeyo	9.07	+0.74	29/145	10.00		8.43		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

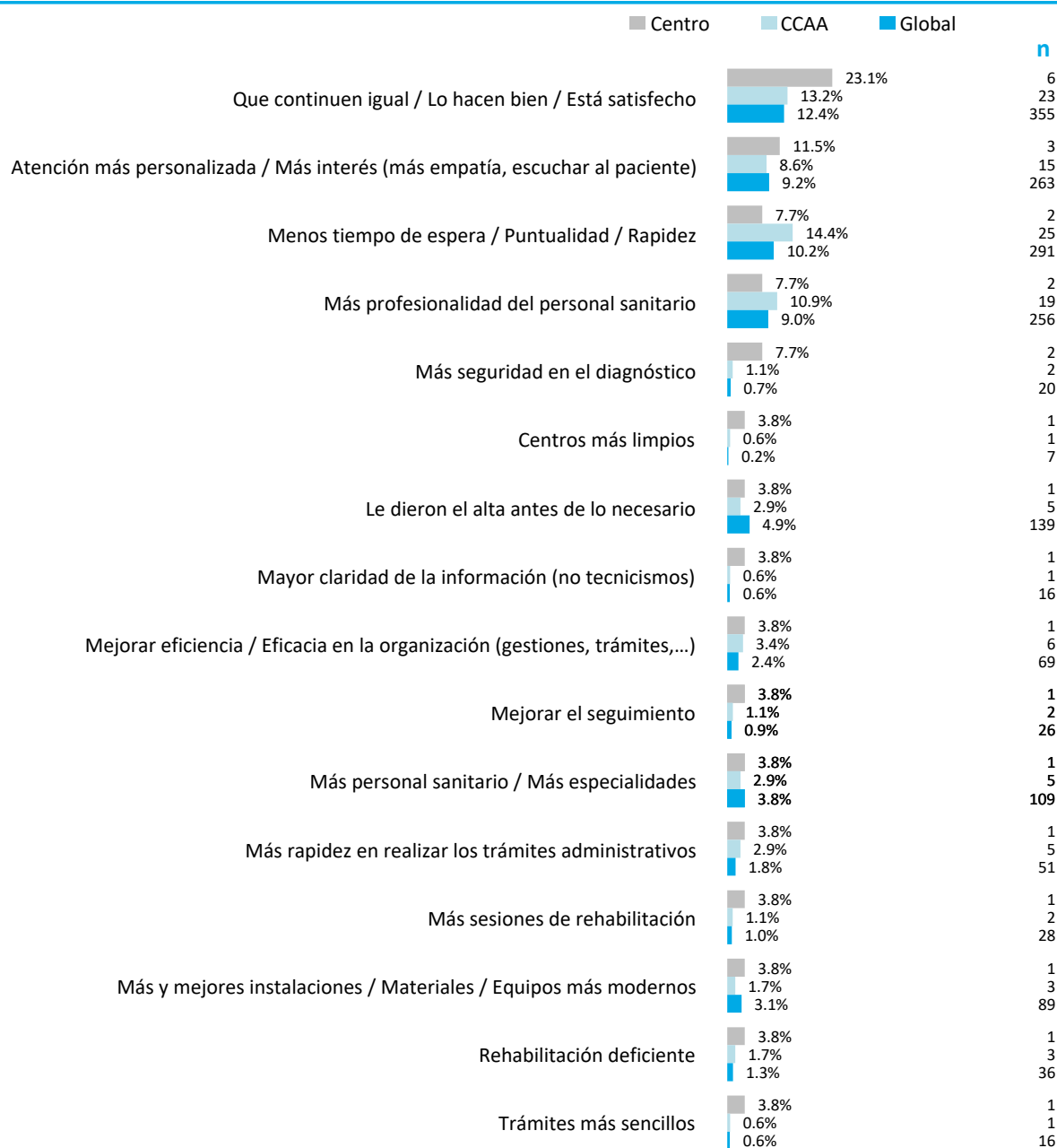
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

BURGOS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 26
 Total de sugerencias (CCAA): 174
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EXTREMADURA

CÁCERES

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	9.19	+0.21	1/145	9.19		8.75		8.31
Usuarios Satisfechos (8-10)	94.5%	+5.3	1/145	94.5%		87.2%		76.7%
Usuarios Neutros (5-7)	5.5%					10.1%		18.5%
Usuarios Insatisfechos (0-4)	0.0%	-1.4	1/145	0.0%		2.8%		4.8%
Fidelidad	9.21	+0.21	1/145	9.21		8.50		8.11
Recomendación	8.91	+0.03	2/145	8.92		8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	67.1%	+0.9	2/145	74.5%		52.1%		35.6%
Promotores (9-10)	74.3%	-1.8	2/145	78.7%		65.9%		53.3%
Pasivos (7-8)	18.6%					20.4%		29.0%
Detractores (0-6)	7.1%	-2.7	9/145	4.3%		13.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	69.1%	+0.1	3/145	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	8.87	-0.16	27/145	9.28		8.75		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.22	+0.24	31/145	9.60		9.15		9.02
Horario	9.25	+0.03	4/145	9.33		8.98		8.76
Instalaciones	9.00	+0.11	23/145	9.50		8.93		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.89	+0.26	10/145	9.30		8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.15	+0.07	30/145	9.48		9.12		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	9.03	+0.10	3/145	9.18		8.78		8.02
Trato e interés - Médico	9.61	-0.05	1/145	9.61		9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.63	-0.06	1/145	9.63		9.06		8.61
Información recibida - Médico	9.30	-0.16	1/145	9.30		8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	9.53	-0.01	1/145	9.53		8.84		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.59	+0.02	5/145	9.70		9.25		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.50	-0.12	11/145	9.70		9.19		9.11
Información recibida - Enfermera	9.38	-0.02	22/145	9.65		9.02		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.25	+0.58	118/145	10.00		7.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.25	+0.58	120/145	10.00		7.54		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.00	+0.50	117/145	10.00		7.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.69	+0.19	1/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.37	+0.07	3/145	9.40		9.08		8.77
Trato e interés	8.60	-0.65	59/145	10.00		8.62		8.33
Información de trámites administrativos	9.20	-0.18	14/145	10.00		8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.70	-0.66	38/145	10.00		8.64		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.45	+0.37	5/145	9.71		9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.09	+0.09	23/145	10.00		9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.78	+0.24	48/145	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

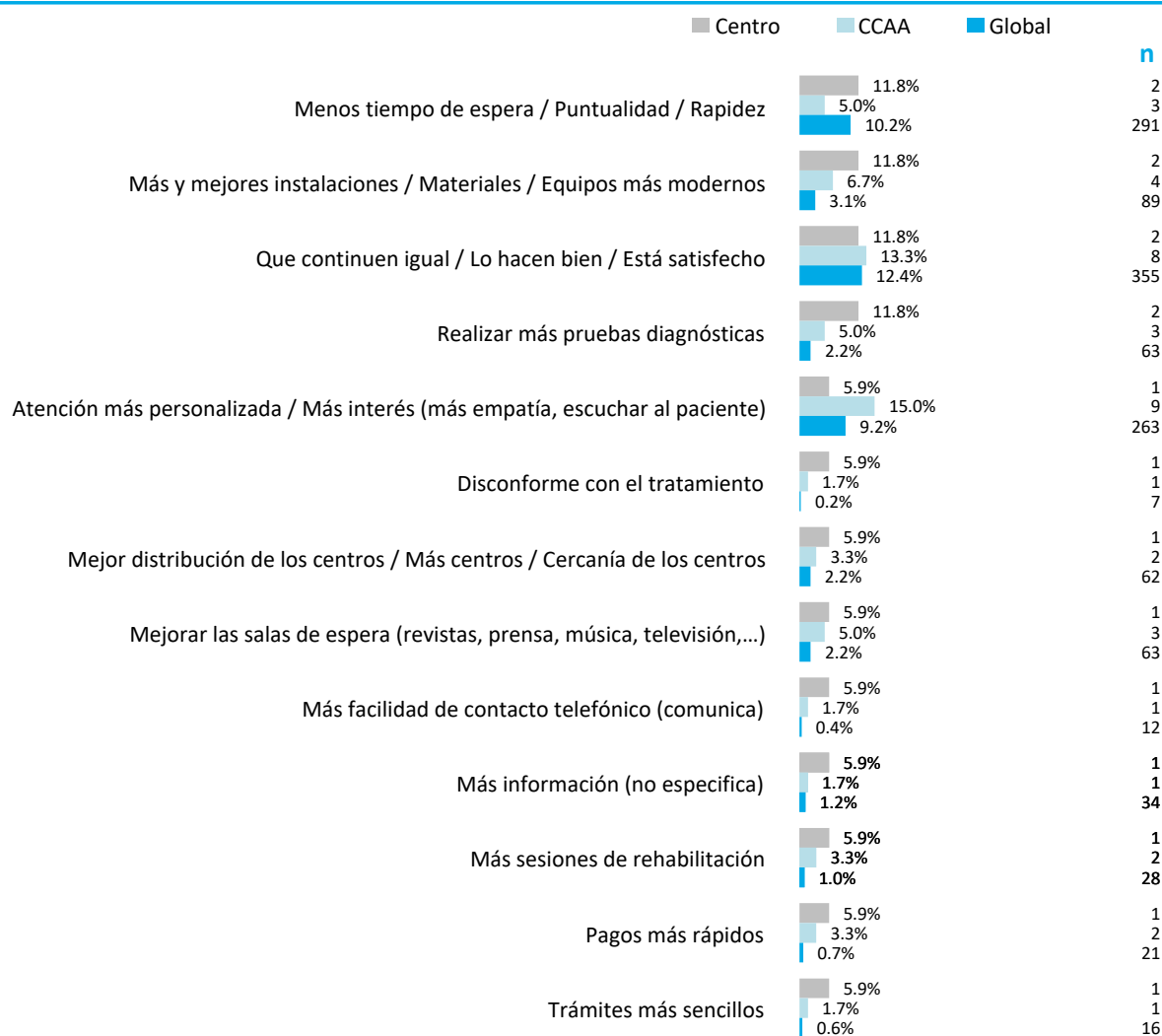
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EXTREMADURA

CÁCERES



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 17
 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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

CÁDIZ

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.43	+0.06	56/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	77.6%	+5.0	73/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.4%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	+0.1	41/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	8.43	-0.14	33/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.16	-0.16	52/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	44.9%	-4.1	41/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	61.2%	0.0	33/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	22.4%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	16.3%	+4.1	60/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	55.3%	0.0	30/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.55	+0.11	142/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.14	-0.21	47/145	9.60		9.19		9.02
Horario	8.94	+0.04	35/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	8.98	-0.20	34/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.35	-0.06	86/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.27	-0.15	13/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.35	-0.10	34/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.94	-0.02	35/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.94	-0.04	38/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.50	-0.01	55/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.52	+0.10	61/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.15	-0.20	53/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.35	-0.12	32/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	9.36	-0.06	24/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.38	-0.04	50/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.46	+0.03	43/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.38	+0.10	43/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.19	-0.15	77/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.49	-0.14	116/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	8.09	-0.41	98/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	8.27	-0.23	77/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.09	-0.37	68/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.64	+0.30	51/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.90	+0.68	29/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	8.60	+0.03	62/145	10.00		8.57		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

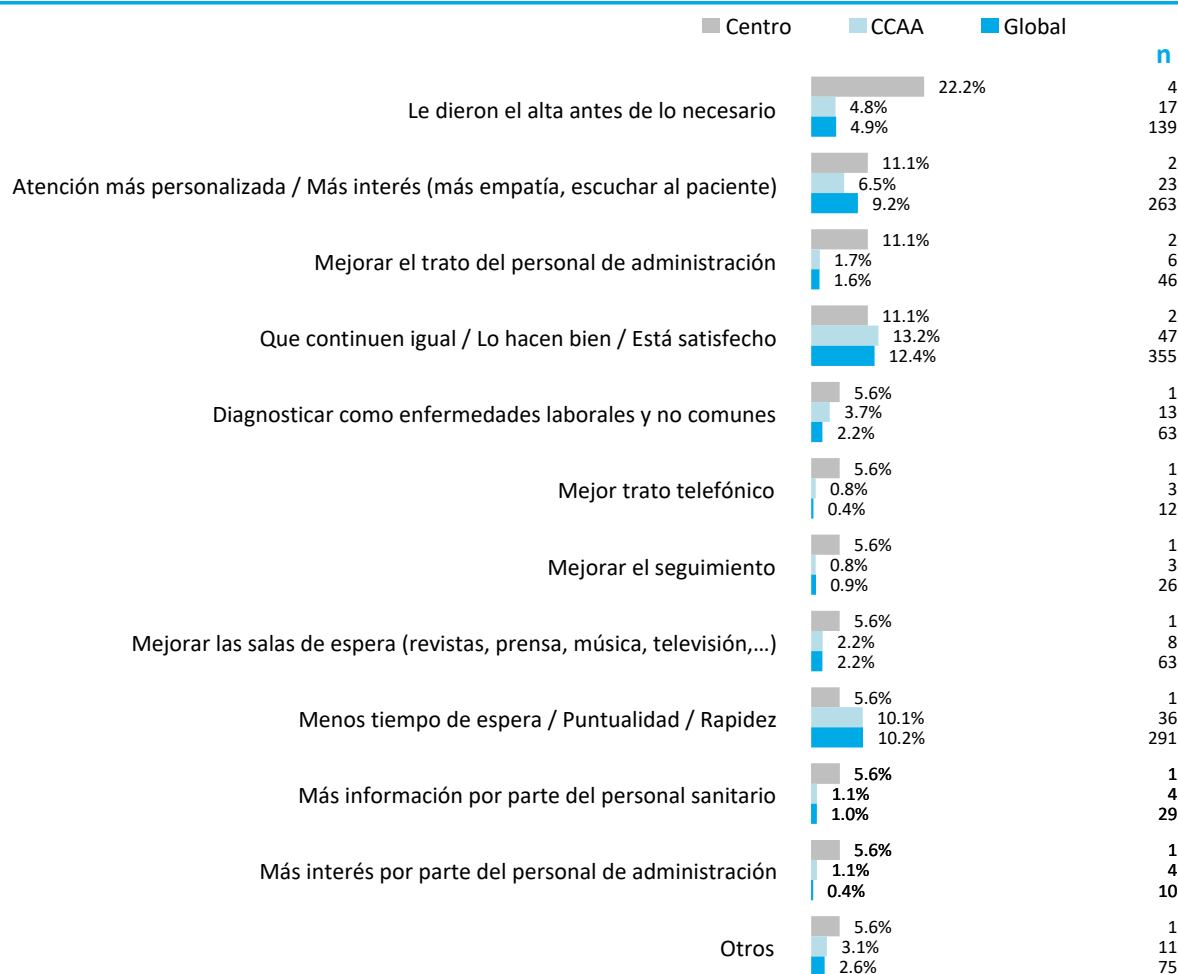
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

CÁDIZ



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MURCIA

CARTAGENA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.57	-0.11	38/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.4%	-2.7	63/145	94.5%		76.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.9%					17.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.7%	0.0	47/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	8.41	-0.10	35/145	9.21		8.00		8.11
Recomendación	8.39	-0.10	30/145	8.92		7.98		8.00
Net Promoter Score (NPS)	46.5%	0.0	37/145	74.5%		36.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	62.0%	+1.4	31/145	78.7%		55.4%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	22.5%					25.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	15.5%	+1.4	56/145	4.3%		18.8%		17.7%
Nivel de Compromiso	52.9%	-4.3	44/145	73.9%		49.5%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.54	-0.19	64/145	9.28		8.41		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.13	-0.04	52/145	9.60		9.09		9.02
Horario	8.84	+0.22	56/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.47	-0.00	111/145	9.50		8.80		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.67	+0.05	37/145	9.30		8.50		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.90	-0.08	74/145	9.48		9.00		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.33	-0.30	37/145	9.18		8.00		8.02
Trato e interés - Médico	8.82	0.00	51/145	9.61		8.62		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.75	-0.08	60/145	9.63		8.52		8.61
Información recibida - Médico	8.62	-0.11	41/145	9.30		8.36		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.87	-0.01	23/145	9.53		8.36		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.51	-0.00	7/145	9.70	●	9.12	●	9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.40	-0.08	23/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	9.38	-0.02	21/145	9.65	●	8.81	●	8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.50	+0.07	37/145	10.00		9.09	●	8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.36	+0.07	53/145	10.00		8.97		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.36	-0.07	45/145	10.00		8.71		8.77
Respeto a la intimidad	9.37	+0.05	37/145	9.69		9.26		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.19	-0.09	13/145	9.40		8.82	●	8.77
Trato e interés	8.62	-0.28	58/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	8.62	-0.18	46/145	10.00		8.21		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.08	+0.18	69/145	10.00		8.19		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.36	+0.36	75/145	9.71		8.21		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.00	-0.40	92/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	8.40	+0.07	73/145	10.00		8.29		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

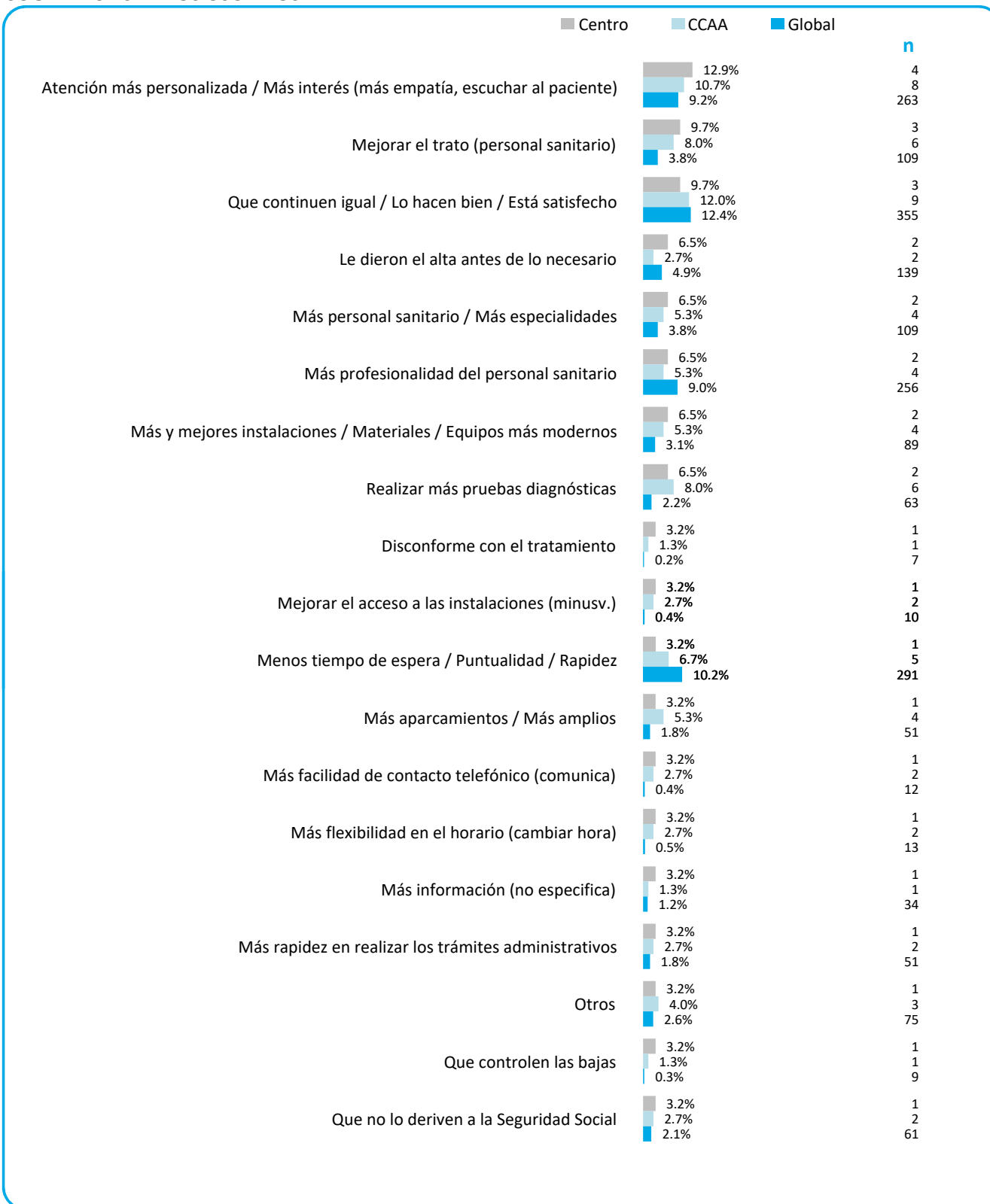
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MURCIA

CARTAGENA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 31
 Total de sugerencias (CCAA): 75
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

CASTELLÓ-CASTELLÓN

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.92	-0.20	6/145	9.19		8.46		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	89.6%	-4.4	8/145	94.5%		79.6%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	10.4%					16.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	0.0	1/145	0.0%		3.6%		4.8%
Fidelidad	8.85	-0.17	7/145	9.21		8.36		8.11
Recomendación	8.65	-0.25	11/145	8.92		8.30		8.00
Net Promoter Score (NPS)	58.3%	-7.0	9/145	74.5%		45.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	66.7%	-2.7	6/145	78.7%		57.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	25.0%					29.7%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	8.3%	+4.3	14/145	4.3%		12.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	65.2%	-2.9	4/145	73.9%		50.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.96	+0.29	17/145	9.28		8.67		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.38	-0.00	10/145	9.60		9.18		9.02
Horario	8.78	-0.33	76/145	9.33		8.85		8.76
Instalaciones	9.02	-0.02	21/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.91	-0.13	8/145	9.30		8.55		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.48	+0.06	1/145	9.48		9.10		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.42	-0.08	30/145	9.18		8.07		8.02
Trato e interés - Médico	9.44	-0.00	3/145	9.61		8.75		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.33	-0.13	5/145	9.63		8.80		8.61
Información recibida - Médico	9.15	-0.12	4/145	9.30		8.56		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	9.36	-0.04	4/145	9.53		8.70		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.63	-0.07	3/145	9.70		9.21		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.63	-0.23	5/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	9.65	-0.13	1/145	9.65		9.17		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.54	0.00	36/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.69	0.00	27/145	10.00		9.33		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.54	0.00	27/145	10.00		9.07		8.77
Respeto a la intimidad	9.50	-0.14	10/145	9.69		9.35		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.91	-0.39	56/145	9.40		8.82		8.77
Trato e interés	9.43	+0.43	12/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	9.00	+0.22	19/145	10.00		8.17		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.14	+0.52	17/145	10.00		8.03		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.10	-0.57	19/145	9.71		8.64		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.13	-0.38	20/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	8.33	-0.79	77/145	10.00		8.21		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

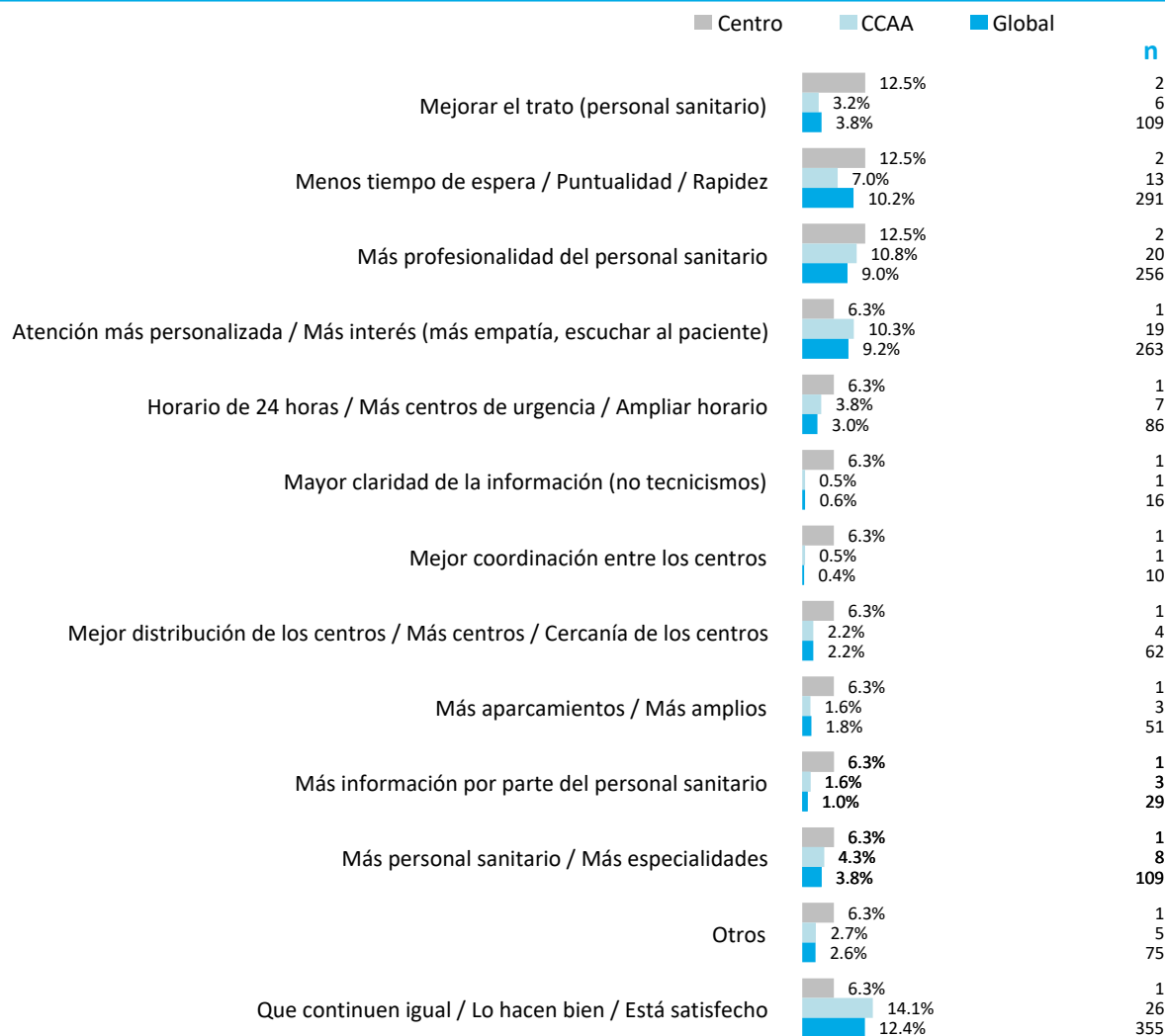
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

CASTELLÓ-CASTELLÓN



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 16
 Total de sugerencias (CCAA): 185
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

CERDANYOLA DEL VALLÉS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.56	+0.06	39/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	80.0%	0.0	52/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	-2.0	1/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	8.56	-0.03	23/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	8.50	-0.06	19/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	50.0%	-6.3	21/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	58.3%	-8.3	46/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	33.3%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	8.3%	-2.1	14/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	54.2%	-7.5	40/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.50	+0.26	69/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.31	+0.17	16/145	9.60		9.00		9.02
Horario	9.09	+0.13	12/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	9.00	+0.18	23/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.97	+0.18	4/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.04	+0.16	52/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.60	+0.34	13/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	9.02	+0.14	25/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.00	+0.16	29/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.92	+0.32	18/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.59	-0.04	55/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.17	+0.06	48/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.17	+0.02	64/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	9.14	+0.06	53/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.30	+0.57	57/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.60	+0.51	30/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.50	+0.50	28/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.16	+0.16	84/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.96	+0.42	43/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	9.00	+1.00	25/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.90	+1.63	29/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.60	+1.42	43/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.25	+0.03	86/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.50	+0.64	8/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	9.50	-0.50	8/145	10.00		8.44		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

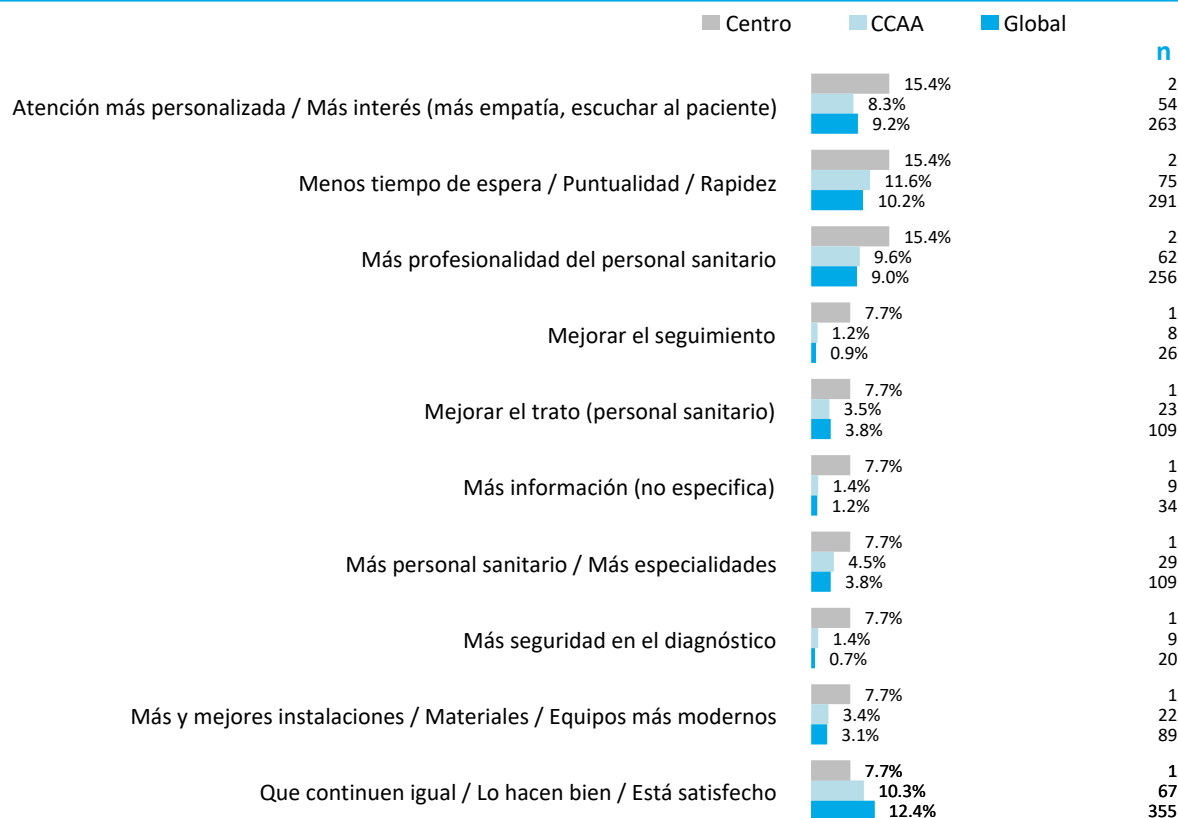
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

CERDANYOLA DEL VALLÉS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 13
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

CERVERA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.88	+0.04	8/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	90.0%	+1.8	4/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	6.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.0%	+2.0	62/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	8.83	+0.06	8/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	8.89	+0.10	3/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	74.5%	+5.7	1/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	78.7%	+3.7	1/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	17.0%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	4.3%	-2.0	2/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	73.9%	+8.7	1/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.92	+0.17	23/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.08	+0.02	65/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.26	-0.30	138/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	9.28	-0.07	4/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.77	+0.05	19/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.12	-0.17	39/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.84	-0.18	7/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	9.10	+0.04	19/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.12	+0.06	14/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.94	+0.08	16/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.83	+0.04	27/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.17	+0.04	50/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.21	+0.09	56/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.94	+0.10	84/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.75	+0.25	18/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.75	+0.25	21/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.50	-0.17	28/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.29	+0.01	53/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.00	-0.08	35/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	9.00	+0.36	25/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	9.40	+0.31	10/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.20	+1.10	13/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.43	-0.17	69/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.50	0.00	8/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	7.71	-0.04	122/145	10.00		8.44		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

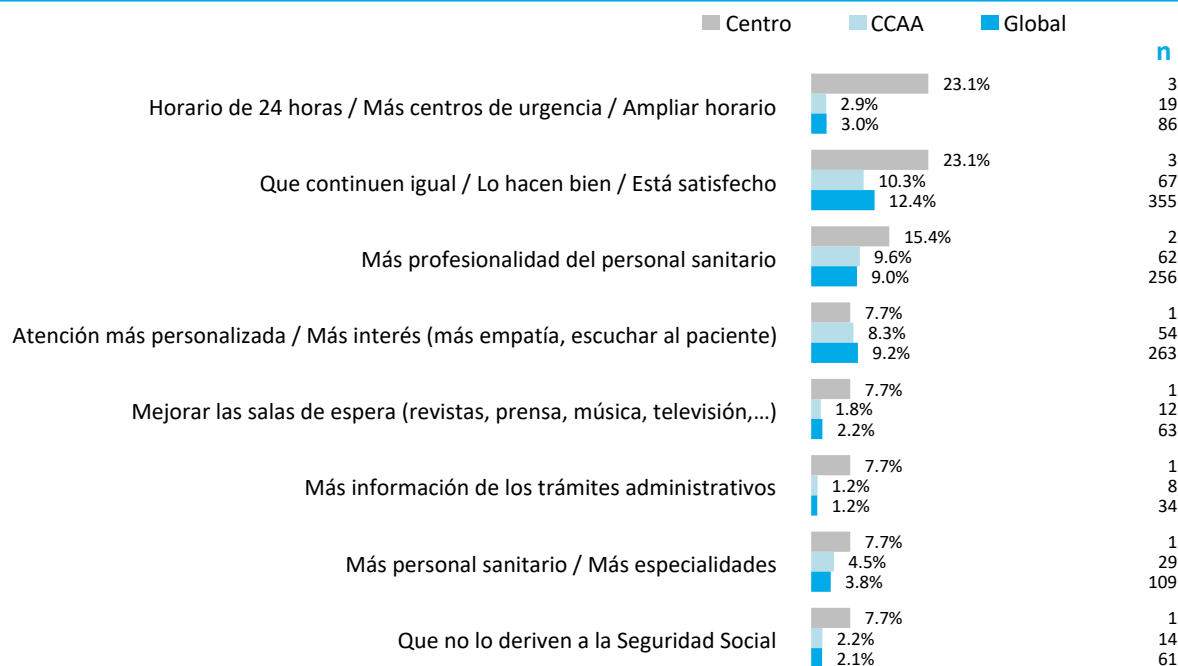
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

CERVERA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 13
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

CIUDAD LINEAL

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.52	+0.27	43/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	80.0%	+5.0	52/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.3%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	1.7%	-1.7	23/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	8.32	+0.23	50/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	8.14	+0.27	55/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	40.7%	+5.1	53/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	57.6%	+3.4	48/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	25.4%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	16.9%	-1.7	69/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	52.5%	+2.5	45/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.81	+0.81	33/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.17	+0.07	39/145	9.60	●	8.87		9.02
Horario	9.16	+0.14	7/145	9.33	●	8.70	●	8.76
Instalaciones	8.78	+0.11	65/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.44	+0.31	69/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.20	+0.25	20/145	9.48	●	8.72	●	8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.39	+0.16	32/145	9.18	●	7.88		8.02
Trato e interés - Médico	8.88	-0.22	42/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.98	-0.17	32/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	8.63	-0.03	39/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.84	+0.07	25/145	9.53	●	8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.12	-0.27	56/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.15	+0.10	71/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	9.27	+0.47	32/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.50	+3.50	108/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.50	+3.50	114/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.50	+3.50	127/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	9.39	+0.02	30/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.41	+0.21	124/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	8.67	+0.47	54/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	8.78	+1.08	39/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.00	+1.10	19/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.00	+0.29	102/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.43	+1.23	71/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	8.38	+0.21	75/145	10.00		8.47		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

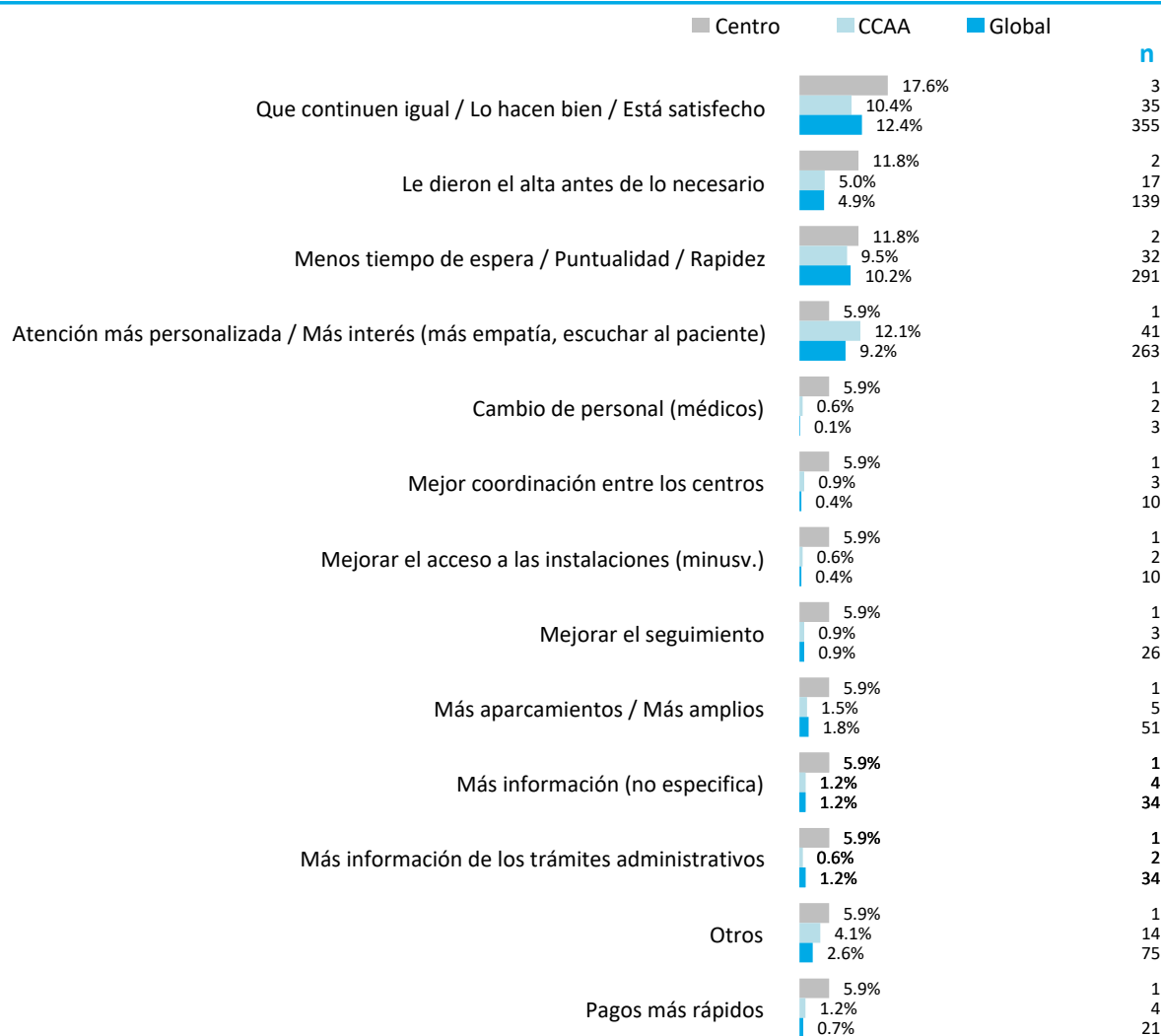
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

CIUDAD LINEAL



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 17
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

CIUDAD REAL

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.36	-0.11	68/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	72.1%	-4.9	103/145	94.5%		76.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	26.2%					19.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	1.6%	+1.6	21/145	0.0%		4.8%		4.8%
Fidelidad	7.85	-0.33	107/145	9.21		8.17		8.11
Recomendación	7.80	-0.25	98/145	8.92		8.09		8.00
Net Promoter Score (NPS)	23.0%	-9.8	119/145	74.5%		38.8%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	45.9%	-3.3	116/145	78.7%		56.5%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	31.1%					25.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	23.0%	+6.6	120/145	4.3%		17.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	42.6%	-3.3	103/145	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	8.48	+0.36	73/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.03	+0.07	72/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.56	+0.05	116/145	9.33		8.63		8.76
Instalaciones	8.82	-0.05	61/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.24	-0.02	106/145	9.30		8.61		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.00	+0.16	59/145	9.48		8.97		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.20	-0.13	54/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	8.41	-0.15	99/145	9.61		8.55		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.44	-0.08	97/145	9.63		8.56		8.61
Información recibida - Médico	8.25	-0.13	83/145	9.30		8.37		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.61	-0.17	53/145	9.53		8.53		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.08	+0.08	66/145	9.70		9.13		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.25	-0.09	46/145	9.70		9.25		9.11
Información recibida - Enfermera	9.03	-0.03	70/145	9.65		9.01		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.40	+0.10	48/145	10.00		9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.80	-0.30	97/145	10.00		9.24		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.90	-0.30	72/145	10.00		8.99		8.77
Respeto a la intimidad	9.20	+0.05	72/145	9.69		9.26		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.70	-0.05	94/145	9.40		8.80		8.77
Trato e interés	9.00	+0.45	25/145	10.00		8.40		8.33
Información de trámites administrativos	8.40	+0.49	62/145	10.00		8.13		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.78	0.00	86/145	10.00		7.88		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.70	+0.14	123/145	9.71		8.49		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.78	+0.90	111/145	10.00		8.28		8.29
App Mi Asepeyo	8.20	+0.70	89/145	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

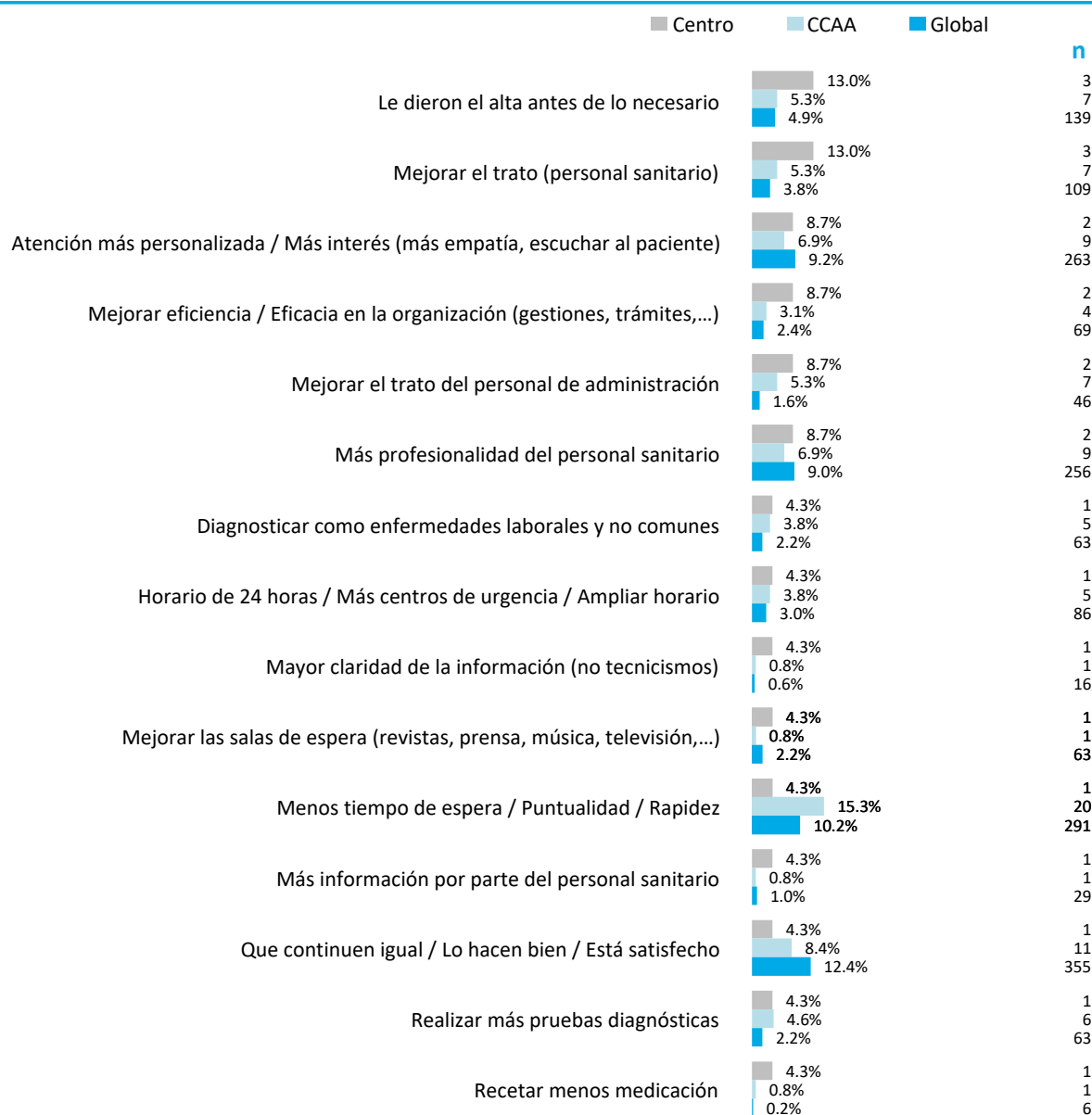
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

CIUDAD REAL



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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ILLES BALEARS

CIUTADELLA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.64	+0.11	30/145	9.19		8.38		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	84.3%	-1.4	23/145	94.5%		78.5%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	11.4%					16.3%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.3%	+1.4	74/145	0.0%		5.2%		4.8%
Fidelidad	8.61	-0.05	18/145	9.21		8.09		8.11
Recomendación	8.48	+0.01	22/145	8.92		8.09		8.00
Net Promoter Score (NPS)	48.5%	+5.2	27/145	74.5%		41.5%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	60.6%	+3.9	36/145	78.7%		57.3%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	27.3%					27.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	12.1%	-1.3	25/145	4.3%		15.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	50.8%	+7.7	55/145	73.9%		50.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.88	+0.06	25/145	9.28		8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.32	-0.02	13/145	9.60		9.02		9.02
Horario	8.81	-0.06	66/145	9.33		8.60		8.76
Instalaciones	8.58	-0.06	101/145	9.50		8.74		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.59	+0.10	42/145	9.30		8.45		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.91	+0.01	73/145	9.48		8.95		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.68	+0.04	10/145	9.18		8.26		8.02
Trato e interés - Médico	8.83	0.00	50/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.81	-0.09	46/145	9.63		8.65		8.61
Información recibida - Médico	8.82	-0.12	24/145	9.30		8.55		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	9.00	-0.15	11/145	9.53		8.74		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.24	+0.19	38/145	9.70		9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.34	+0.06	35/145	9.70		9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	9.44	+0.13	16/145	9.65		9.20		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.67	0.00	22/145	10.00		9.15		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.78	0.00	20/145	10.00		9.21		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.44	0.00	37/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.16	-0.14	85/145	9.69		9.12		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.96	+0.31	47/145	9.40		8.77		8.77
Trato e interés	8.11	+0.78	97/145	10.00		8.56		8.33
Información de trámites administrativos	8.33	+0.78	70/145	10.00		7.93		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.29	+0.71	117/145	10.00		8.26		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.00	-0.44	22/145	9.71		8.42		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.00	-0.20	92/145	10.00		8.78		8.29
App Mi Asepeyo	10.00	0.00	1/145	10.00		8.90		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

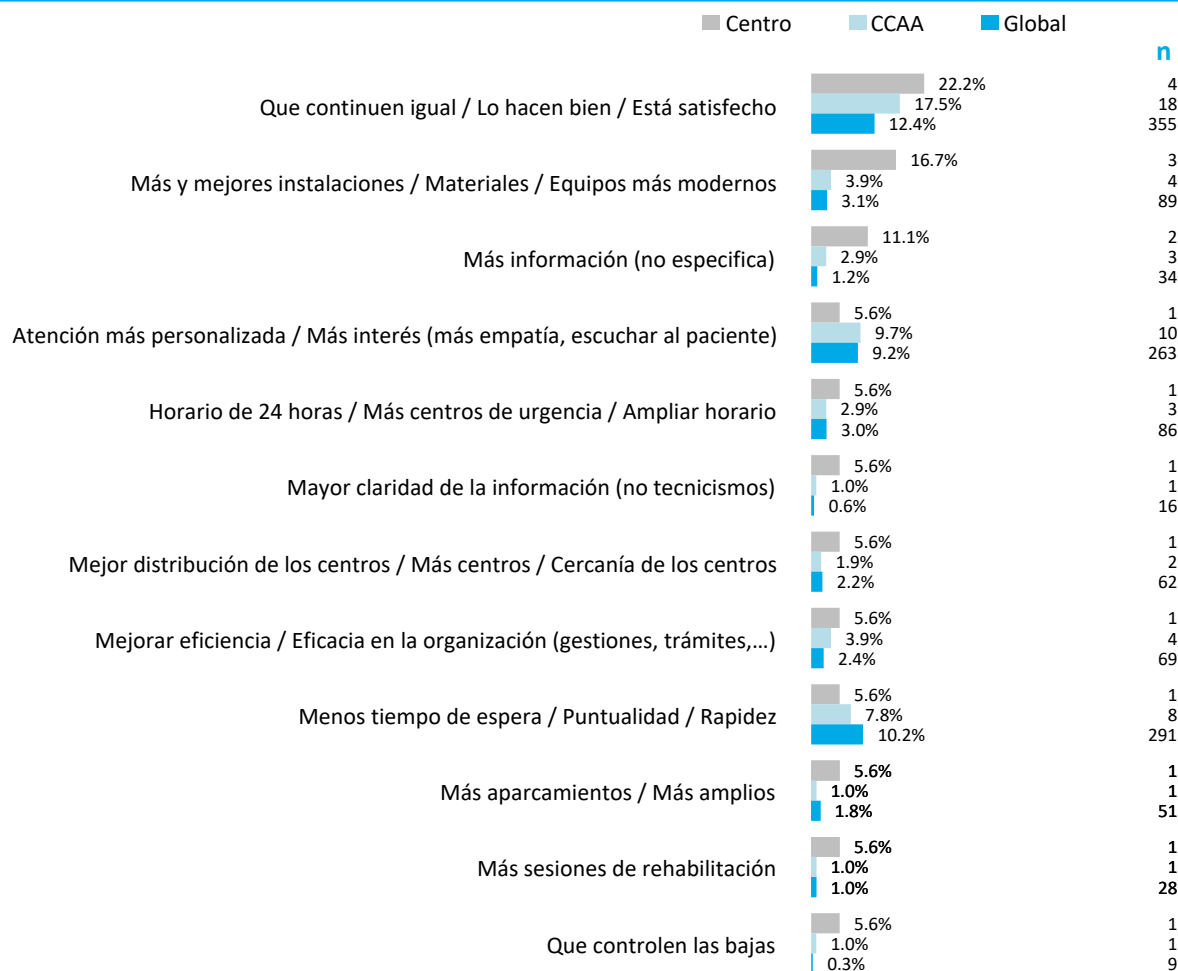
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ILLES BALEARS

CIUTADELLA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 103
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ARAGÓN

COGULLADA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.36	+0.27	70/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	84.7%	+6.4	16/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	10.2%					16.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.1%	-1.6	82/145	0.0%		3.1%		4.8%
Fidelidad	7.89	+0.06	105/145	9.21		8.28		8.11
Recomendación	7.75	+0.06	103/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	30.4%	+7.9	94/145	74.5%		41.3%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	50.0%	+3.4	80/145	78.7%		56.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	30.4%					27.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	19.6%	-4.5	90/145	4.3%		15.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	48.2%	+3.4	68/145	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	8.67	+0.23	48/145	9.28		8.54		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.98	+0.05	87/145	9.60		9.16		9.02
Horario	8.84	0.00	58/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	9.05	+0.27	17/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.74	+0.16	24/145	9.30		8.62		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.21	+0.16	19/145	9.48		9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.26	+0.10	46/145	9.18		8.62		8.02
Trato e interés - Médico	8.27	+0.19	110/145	9.61		8.86		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.41	+0.11	103/145	9.63		8.86		8.61
Información recibida - Médico	8.18	+0.27	94/145	9.30		8.55		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.23	+0.43	97/145	9.53		8.69		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.07	+0.36	68/145	9.70		8.99		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.21	+0.36	54/145	9.70		9.13		9.11
Información recibida - Enfermera	8.96	+0.37	79/145	9.65		9.01		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	0.00	1/145	10.00		9.24		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	0.00	1/145	10.00		9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	0.00	1/145	10.00		9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.06	+0.27	109/145	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	+0.32	33/145	9.40		8.91		8.77
Trato e interés	9.40	-0.20	13/145	10.00		8.69		8.33
Información de trámites administrativos	9.11	-0.29	17/145	10.00		8.37		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.78	+0.38	35/145	10.00		8.27		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.80	-0.60	118/145	9.71		8.24		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.00	-0.17	92/145	10.00		8.35		8.29
App Mi Asepeyo	8.33	-0.04	77/145	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 SI es estadísticamente significativa (existen diferencias reales entre las dos medias).

Valoración del Centro inferior a CCAA/Global. La diferencia SI es estadísticamente significativa (existen diferencias reales entre las dos medias).

Satisfacción de los usuarios en el Centro

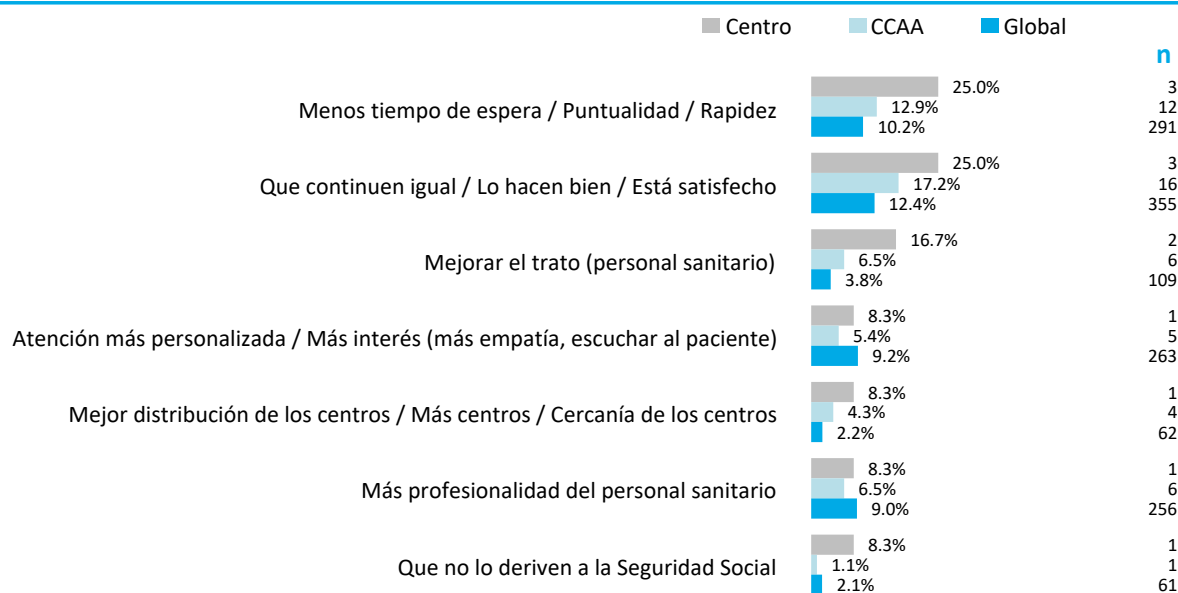
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ARAGÓN

COGULLADA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 12
 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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

COLLADO VILLALBA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.73	-0.20	20/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	84.3%	-5.9	20/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	13.7%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	0.0	29/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	8.54	-0.26	24/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	8.46	-0.32	24/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	54.0%	-8.7	12/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	66.0%	-2.6	11/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	22.0%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	12.0%	+6.1	24/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	60.0%	+1.2	11/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.95	+0.23	19/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.22	-0.04	29/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.80	-0.02	71/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.98	-0.04	32/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.64	-0.09	41/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.04	+0.04	54/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.69	-0.27	113/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	9.02	-0.27	26/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.84	-0.39	43/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	8.47	-0.53	62/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.41	-0.59	75/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.35	+0.13	25/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.38	+0.13	26/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	9.22	+0.26	38/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.88	+0.21	14/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.88	+0.21	14/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.88	+0.32	16/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	9.68	-0.01	2/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.06	+0.16	24/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	8.80	+0.20	41/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	8.80	+0.10	34/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.30	+0.10	56/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.75	-0.11	43/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.75	-0.16	112/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	8.60	-0.20	62/145	10.00		8.47		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

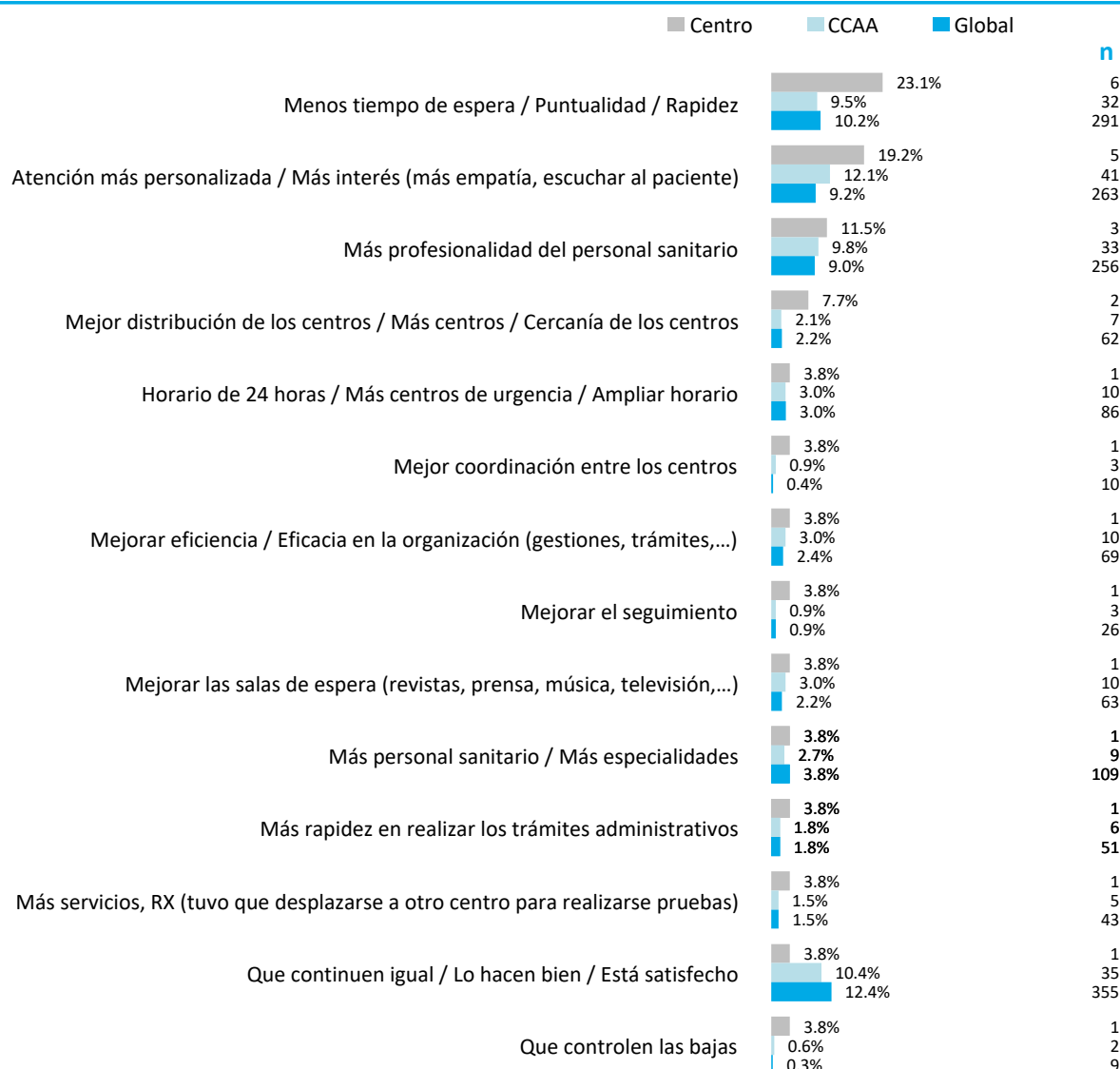
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

COLLADO VILLALBA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 26
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

CÓRDOBA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.96	+0.30	3/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	89.8%	+3.8	7/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	8.2%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	-6.0	41/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	9.02	+0.20	2/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.92	+0.30	1/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	65.3%	+7.3	3/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	73.5%	+1.5	3/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	18.4%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	8.2%	-5.8	12/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	73.5%	+2.0	2/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	9.28	+0.10	1/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.60	+0.08	1/145	9.60		9.19		9.02
Horario	9.32	+0.12	2/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	9.50	+0.28	1/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	9.00	+0.46	2/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.40	+0.10	4/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.46	+0.20	25/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	9.18	+0.28	12/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.31	+0.35	7/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	9.10	+0.22	6/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.89	+0.19	20/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.42	+0.02	17/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.50	-0.06	11/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	9.52	+0.12	7/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.30	+0.61	115/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.60	+0.52	112/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.40	+1.25	95/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.51	+0.05	9/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.29	+0.01	8/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	8.27	-0.65	79/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	8.64	+0.02	45/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.45	-1.24	107/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.67	-0.33	48/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.30	+0.03	15/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	9.00	0.00	30/145	10.00		8.57		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

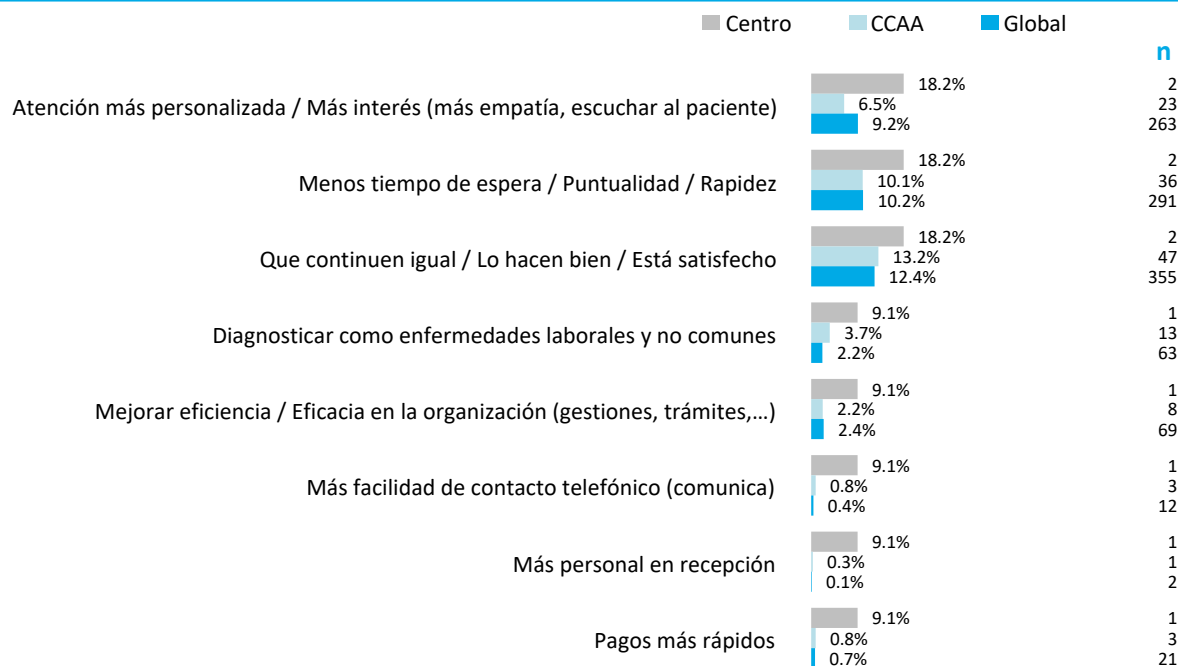
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

CÓRDOBA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 11
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.24	-0.38	83/145	9.19		8.22		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	84.0%	-4.0	24/145	94.5%		74.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	8.0%					21.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	8.0%	+4.0	121/145	0.0%		3.8%		4.8%
Fidelidad	8.13	-0.20	70/145	9.21		7.98		8.11
Recomendación	7.94	-0.17	80/145	8.92		7.80		8.00
Net Promoter Score (NPS)	31.3%	-8.3	87/145	74.5%		24.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	50.0%	-6.3	80/145	78.7%		43.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	31.3%					37.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.8%	+2.1	85/145	4.3%		18.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	42.6%	-9.6	104/145	73.9%		40.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.74	-0.66	135/145	9.28		8.22		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.20	-0.20	33/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.75	-0.40	81/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.10	-0.38	140/145	9.50		8.45		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.08	-0.36	130/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.78	+0.08	101/145	9.48		8.68		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.10	-0.47	68/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	8.57	-0.25	74/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.65	-0.21	72/145	9.63		8.67		8.61
Información recibida - Médico	8.02	-0.43	107/145	9.30		8.28		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.21	-0.52	103/145	9.53		8.41		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.23	-0.04	40/145	9.70		9.01		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.31	-0.04	40/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	9.29	-0.23	30/145	9.65		9.03		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.09	+0.01	73/145	10.00		9.11		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.36	+0.20	51/145	10.00		9.13		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.45	+0.12	92/145	10.00		8.90		8.77
Respeto a la intimidad	9.06	-0.26	106/145	9.69		9.08		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.60	-0.36	107/145	9.40		8.62		8.77
Trato e interés	8.54	-0.68	65/145	10.00		8.15		8.33
Información de trámites administrativos	8.75	+0.18	40/145	10.00		8.09		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.45	-0.16	51/145	10.00		7.69		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.56	-0.19	56/145	9.71		8.17		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.50	-0.50	67/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	9.00	-0.17	30/145	10.00		8.21		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).

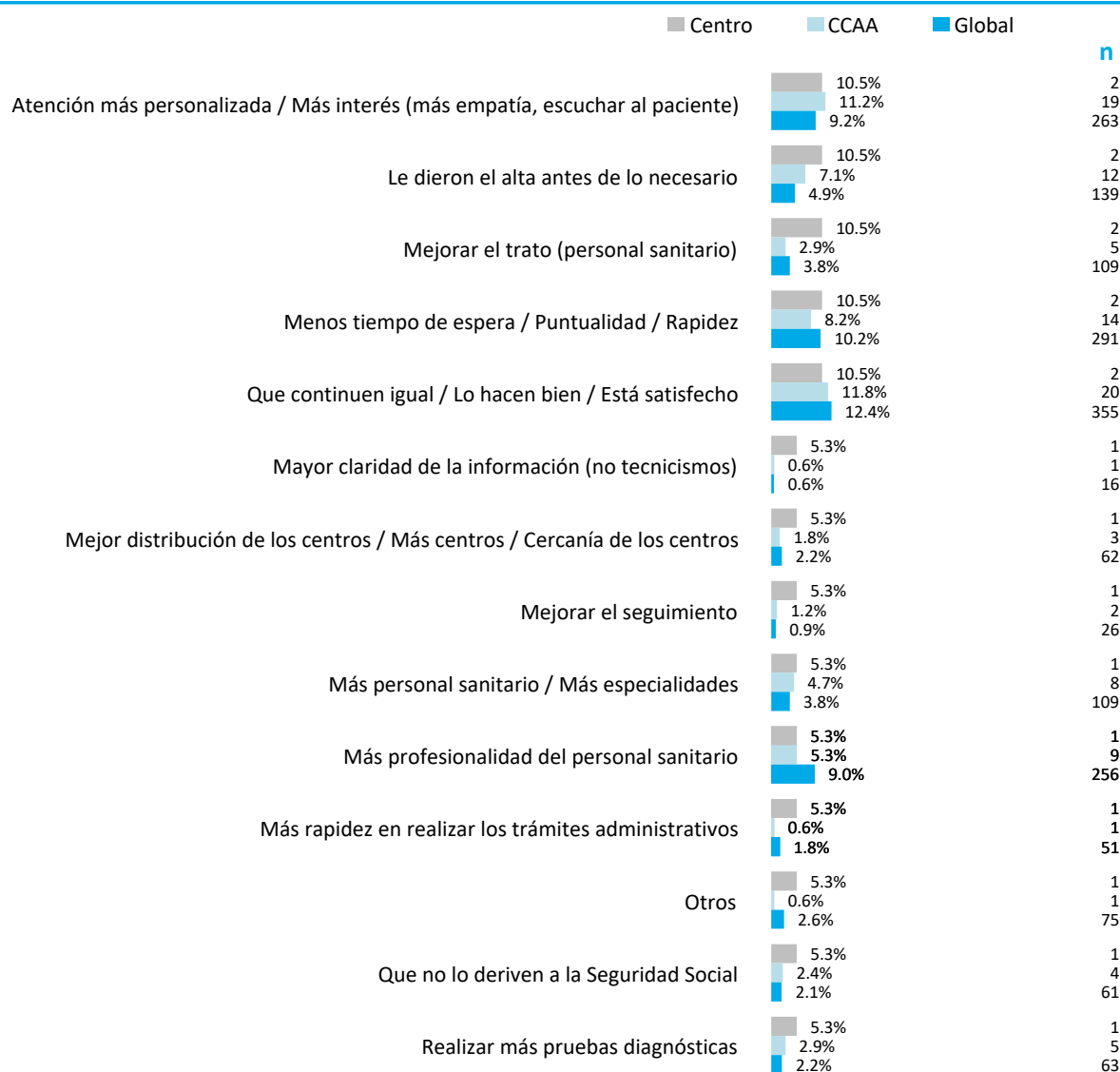
Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 19
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

DURANGO

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.32	0.00	75/145	9.19		8.22		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	72.0%	0.0	105/145	94.5%		74.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	28.0%					21.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	-2.0	1/145	0.0%		3.8%		4.8%
Fidelidad	8.23	+0.10	58/145	9.21		7.98		8.11
Recomendación	8.10	+0.06	61/145	8.92		7.80		8.00
Net Promoter Score (NPS)	33.3%	+5.7	75/145	74.5%		24.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	50.0%	+3.2	80/145	78.7%		43.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	33.3%					37.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	16.7%	-2.5	66/145	4.3%		18.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	44.7%	+3.4	86/145	73.9%		40.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.11	+0.11	112/145	9.28		8.22		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.66	-0.18	134/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.76	-0.04	78/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.58	+0.02	100/145	9.50		8.45		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.41	+0.30	73/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.88	-0.14	80/145	9.48		8.68		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.16	+0.24	137/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	8.43	-0.04	96/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.63	-0.02	75/145	9.63		8.67		8.61
Información recibida - Médico	8.22	-0.04	86/145	9.30		8.28		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.60	+0.13	54/145	9.53		8.41		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.28	0.00	30/145	9.70		9.01		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.35	+0.07	30/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	9.38	+0.05	23/145	9.65		9.03		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.45	-0.05	42/145	10.00		9.11		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.45	+0.08	44/145	10.00		9.13		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.45	-0.05	34/145	10.00		8.90		8.77
Respeto a la intimidad	9.23	-0.12	66/145	9.69		9.08		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.24	+0.05	134/145	9.40		8.62		8.77
Trato e interés	8.70	+0.26	52/145	10.00		8.15		8.33
Información de trámites administrativos	8.10	-0.01	90/145	10.00		8.09		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.56	-0.11	103/145	10.00		7.69		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.80	+0.40	39/145	9.71		8.17		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.20	+0.91	17/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	8.50	+0.13	64/145	10.00		8.21		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

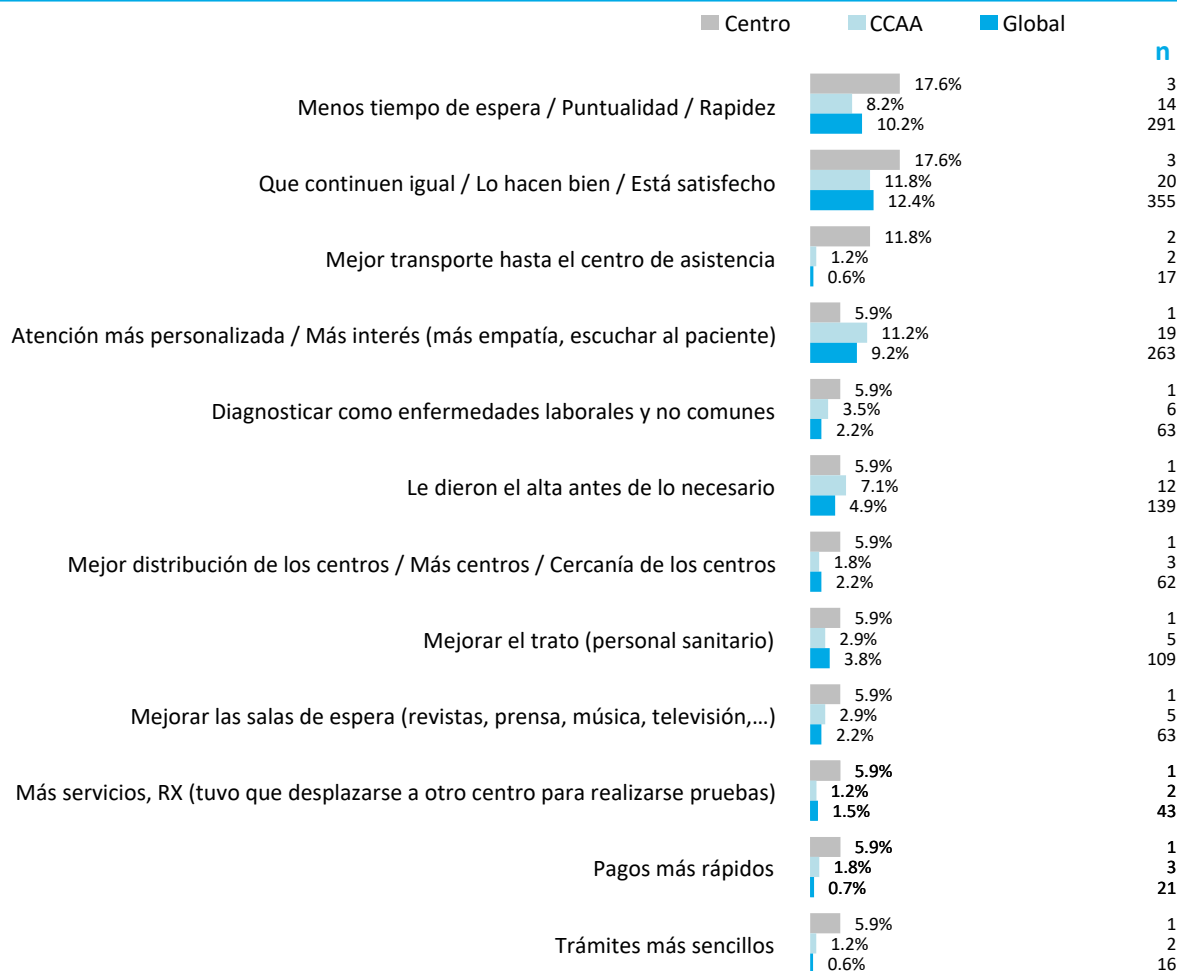
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

DURANGO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 17
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

ÉCIJA



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.35	-0.14	71/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	76.5%	-2.0	78/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	17.6%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.9%	+5.9	91/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	8.35	-0.06	44/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.33	-0.08	32/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	49.0%	+5.9	24/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	62.7%	+3.9	25/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	23.5%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	13.7%	-2.0	38/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	56.9%	+3.9	26/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.64	-0.08	54/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.27	-0.06	22/145	9.60		9.19		9.02
Horario	8.92	-0.02	39/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	8.82	+0.06	60/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.74	+0.05	26/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.16	-0.04	29/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.31	+0.10	40/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	9.02	-0.06	26/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.12	0.00	15/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.92	-0.16	17/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.83	+0.04	26/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.19	+0.11	46/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.23	+0.00	51/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	9.46	+0.22	14/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.27	+0.20	117/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.45	+0.15	115/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.55	+0.39	85/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.37	-0.06	33/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.92	+0.08	49/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	8.65	+0.20	55/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	8.80	+0.20	34/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.55	+0.20	46/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.70	+0.48	2/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.80	+0.13	3/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	8.67	-1.17	56/145	10.00		8.57		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

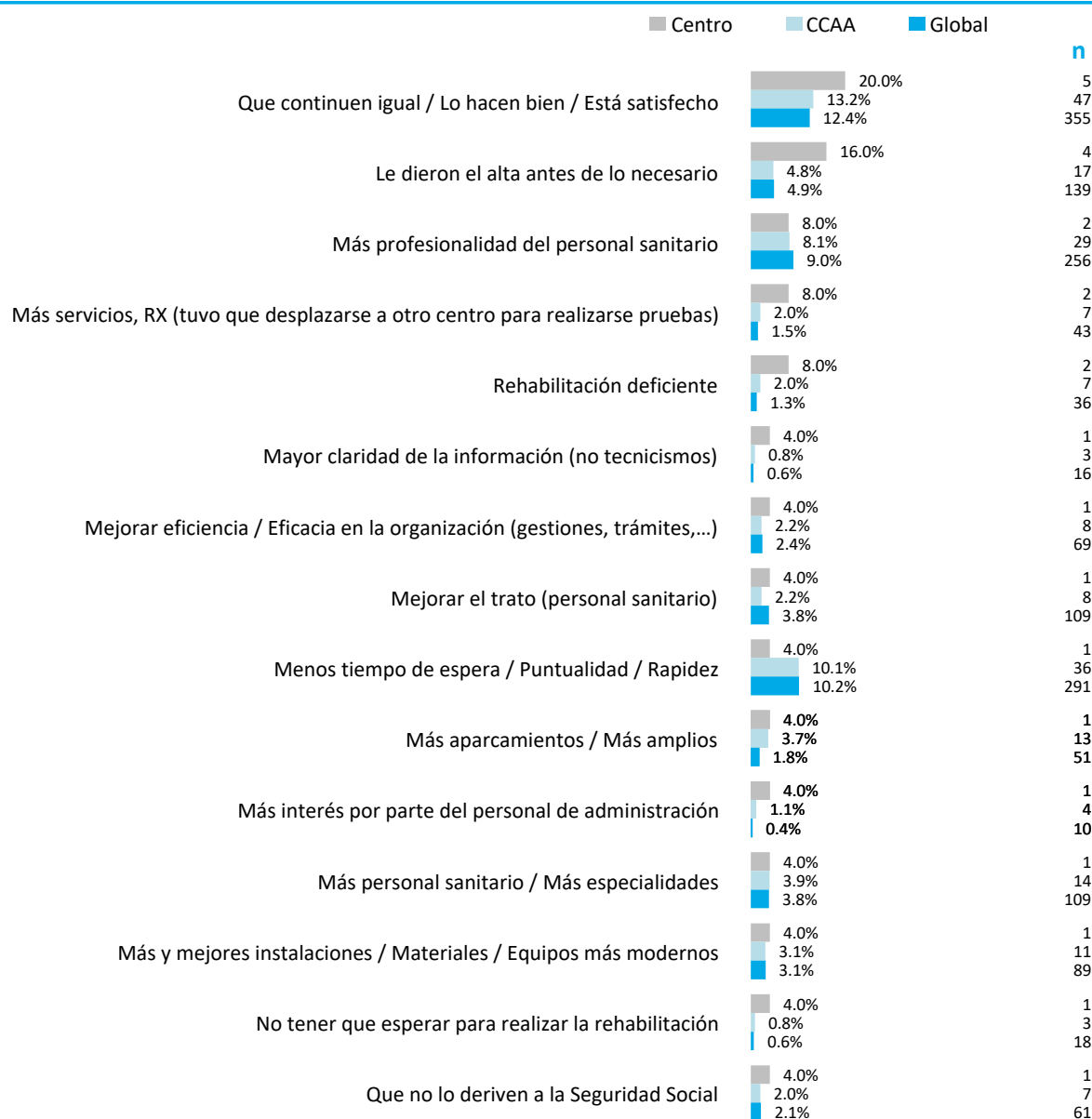
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

ÉCIJA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 25
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ILLES BALEARS

EIVISSA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.09	-0.23	110/145	9.19		8.38		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	75.4%	-3.2	86/145	94.5%		78.5%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	15.9%					16.3%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	8.7%	+3.0	130/145	0.0%		5.2%		4.8%
Fidelidad	7.60	-0.28	128/145	9.21		8.09		8.11
Recomendación	7.71	-0.21	107/145	8.92		8.09		8.00
Net Promoter Score (NPS)	27.9%	-9.7	104/145	74.5%		41.5%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	48.5%	-5.1	95/145	78.7%		57.3%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	30.9%					27.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	20.6%	+4.6	97/145	4.3%		15.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	36.8%	-8.2	128/145	73.9%		50.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	9.06	+0.00	5/145	9.28		8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.03	+0.06	73/145	9.60		9.02		9.02
Horario	7.90	-0.22	142/145	9.33		8.60		8.76
Instalaciones	8.28	+0.05	133/145	9.50		8.74		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	7.77	-0.25	143/145	9.30		8.45		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.37	-0.00	138/145	9.48		8.95		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.91	-0.10	93/145	9.18		8.26		8.02
Trato e interés - Médico	8.48	-0.48	88/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.46	-0.43	92/145	9.63		8.65		8.61
Información recibida - Médico	8.34	-0.33	75/145	9.30		8.55		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.63	-0.03	51/145	9.53		8.74		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.09	+0.01	65/145	9.70		9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.29	+0.04	41/145	9.70		9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	9.09	+0.21	58/145	9.65		9.20		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		9.15		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		9.21		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	8.88	-0.10	137/145	9.69		9.12		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.81	-0.06	72/145	9.40		8.77		8.77
Trato e interés	8.15	-0.20	92/145	10.00		8.56		8.33
Información de trámites administrativos	6.62	+0.54	136/145	10.00		7.93		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.42	-0.58	110/145	10.00		8.26		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.08	+0.78	101/145	9.71		8.42		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.00	-0.14	24/145	10.00		8.78		8.29
App Mi Asepeyo	8.38	-0.29	75/145	10.00		8.90		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

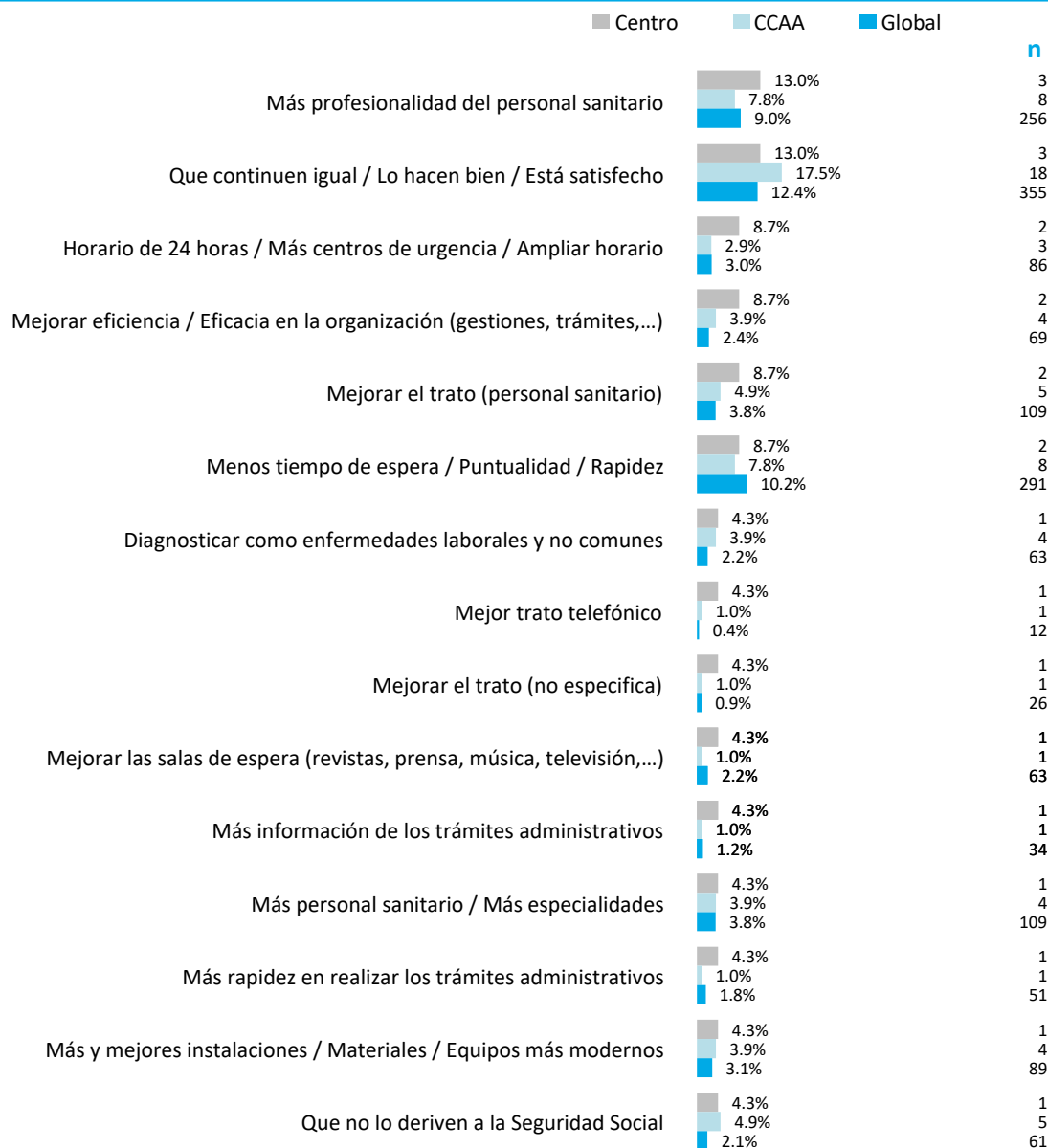
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ILLES BALEARS

EIVISSA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 23
 Total de sugerencias (CCAA): 103
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

EL PRAT DE LLOBREGAT

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.18	-0.02	92/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	72.0%	-4.0	105/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	8.0%	0.0	121/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.94	+0.17	97/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.80	+0.13	99/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	30.0%	+0.8	95/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	56.0%	+1.8	57/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	18.0%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	26.0%	+1.0	125/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	51.0%	-0.0	51/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.92	-0.19	131/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.24	-0.28	26/145	9.60		9.00		9.02
Horario	9.09	-0.20	12/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.70	-0.06	79/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.47	-0.08	67/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.88	-0.32	80/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.24	+0.08	50/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.62	+0.20	69/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.76	+0.19	57/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.42	+0.19	68/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.58	+0.28	58/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.78	+0.26	118/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.90	+0.32	115/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.73	+0.21	107/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.20	+0.20	121/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.20	+0.40	123/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.33	+1.08	98/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.21	-0.21	69/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.56	-0.28	110/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.36	+0.08	74/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.10	+1.60	90/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.64	+0.78	95/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.27	-0.33	84/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.40	-0.27	122/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	7.40	+0.11	128/145	10.00		8.44		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

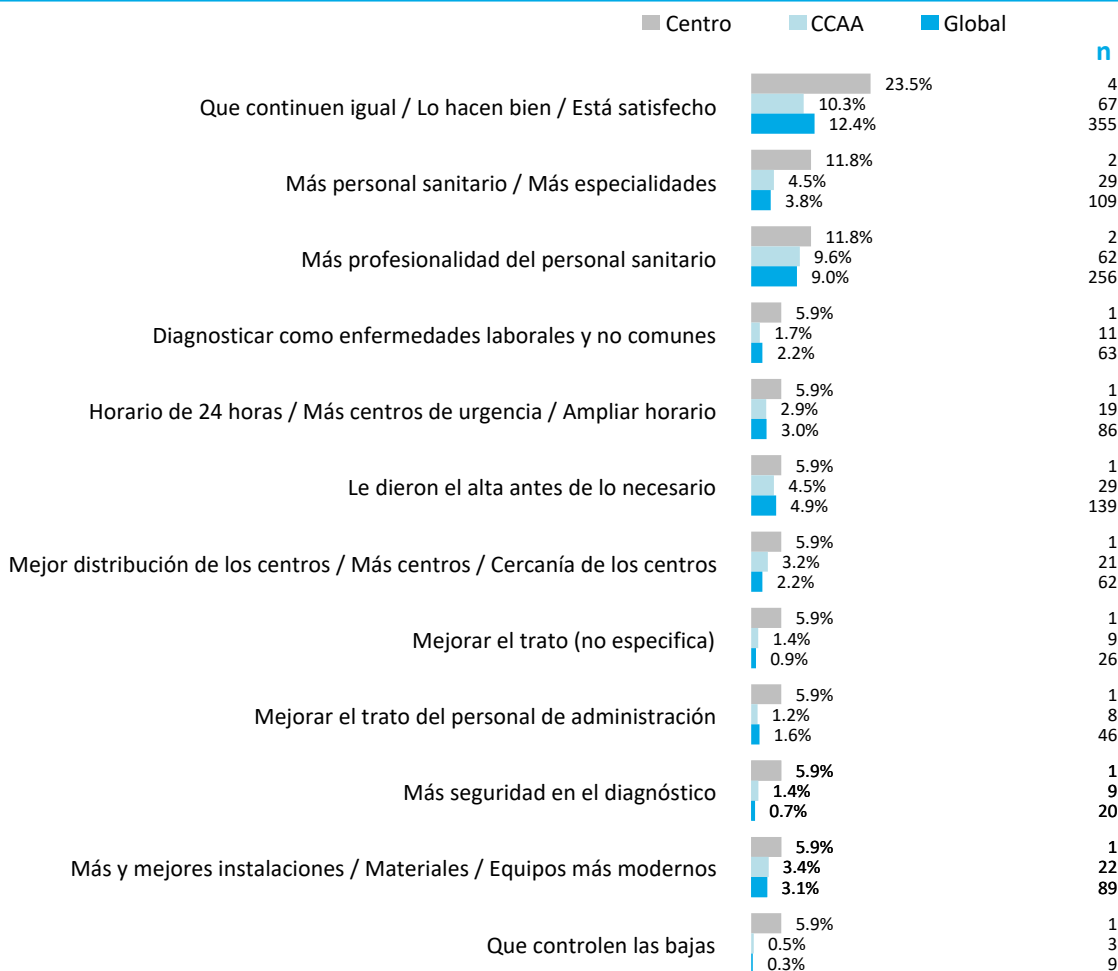
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

EL PRAT DE LLOBREGAT



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 17
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

ELCHE-ELX

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.30	-0.16	78/145	9.19		8.46		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	74.0%	+2.0	93/145	94.5%		79.6%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.0%					16.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.0%	+4.0	94/145	0.0%		3.6%		4.8%
Fidelidad	8.20	-0.00	61/145	9.21		8.36		8.11
Recomendación	8.19	+0.13	50/145	8.92		8.30		8.00
Net Promoter Score (NPS)	45.8%	+4.2	38/145	74.5%		45.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	62.5%	+4.2	27/145	78.7%		57.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	20.8%					29.7%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	16.7%	0.0	66/145	4.3%		12.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	55.3%	-1.2	30/145	73.9%		50.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.67	+0.06	48/145	9.28		8.67		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.35	-0.12	11/145	9.60		9.18		9.02
Horario	9.33	+0.04	1/145	9.33		8.85		8.76
Instalaciones	9.28	+0.02	4/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.84	+0.04	13/145	9.30		8.55		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.31	+0.04	7/145	9.48		9.10		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.59	-0.24	14/145	9.18		8.07		8.02
Trato e interés - Médico	8.88	-0.26	43/145	9.61		8.75		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.96	-0.20	35/145	9.63		8.80		8.61
Información recibida - Médico	8.53	-0.18	51/145	9.30		8.56		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.97	-0.20	15/145	9.53		8.70		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.46	+0.19	12/145	9.70		9.21		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.50	+0.02	11/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	9.50	-0.09	9/145	9.65		9.17		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.00	-0.38	78/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.33	-0.36	54/145	10.00		9.33		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.27	-0.23	47/145	10.00		9.07		8.77
Respeto a la intimidad	9.25	-0.17	59/145	9.69		9.35		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.45	-0.05	120/145	9.40		8.82		8.77
Trato e interés	8.00	+0.18	100/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	7.91	+0.18	102/145	10.00		8.17		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.10	+0.50	66/145	10.00		8.03		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.44	-0.70	68/145	9.71		8.64		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	6.00	-2.00	145/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	7.75	-0.35	117/145	10.00		8.21		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

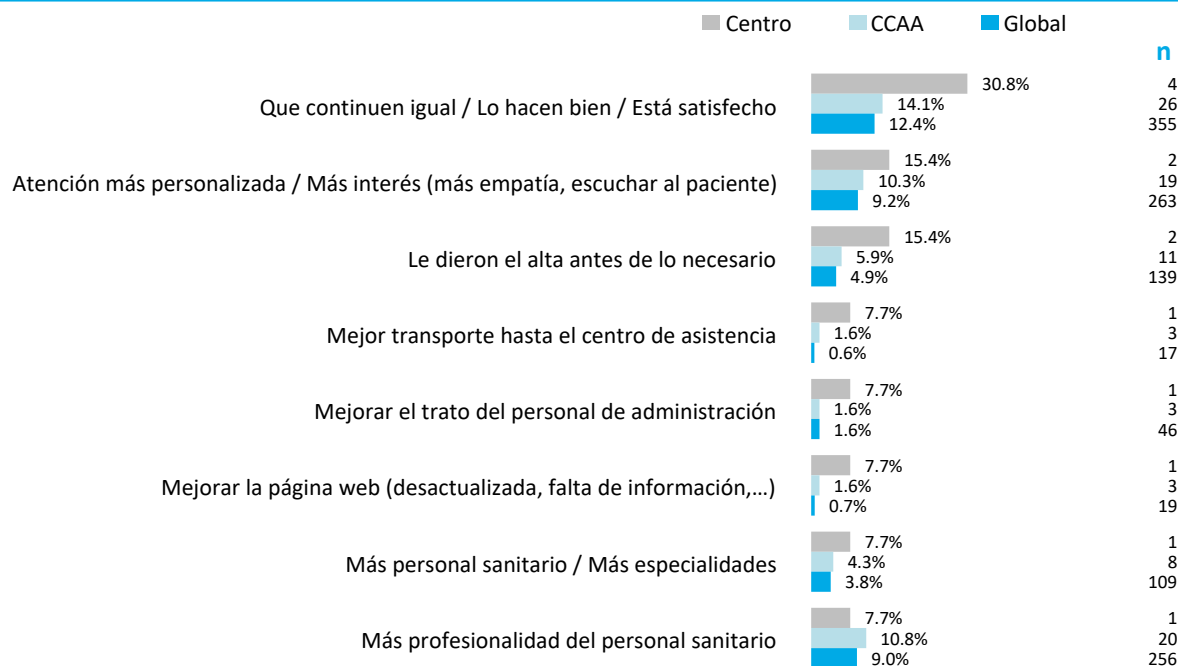
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

ELCHE-ELX



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 13
 Total de sugerencias (CCAA): 185
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

GALICIA

FERROL



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.73	+0.06	136/145	9.19		7.97		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	65.7%	-1.4	133/145	94.5%		71.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	24.3%					21.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	10.0%	-1.4	136/145	0.0%		7.6%		4.8%
Fidelidad	7.26	+0.01	138/145	9.21		7.62		8.11
Recomendación	7.04	+0.06	140/145	8.92		7.50		8.00
Net Promoter Score (NPS)	15.9%	-0.2	135/145	74.5%		22.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	49.3%	+2.2	88/145	78.7%		47.3%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	17.4%					27.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	33.3%	+2.5	145/145	4.3%		25.2%		17.7%
Nivel de Compromiso	44.8%	+3.6	85/145	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	7.97	-0.15	128/145	9.28		8.18		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.77	+0.03	126/145	9.60		8.79		9.02
Horario	8.40	-0.21	134/145	9.33		8.71		8.76
Instalaciones	8.46	+0.06	113/145	9.50		8.63		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.29	+0.18	97/145	9.30		8.34		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.78	+0.20	100/145	9.48		8.78		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.12	-0.08	65/145	9.18		8.13		8.02
Trato e interés - Médico	7.97	+0.10	132/145	9.61		8.26		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	7.78	+0.16	140/145	9.63		8.22		8.61
Información recibida - Médico	7.42	+0.21	138/145	9.30		7.84		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.71	+0.32	137/145	9.53		7.93		8.44
Trato e interés - Enfermera	7.54	+0.02	145/145	9.70		8.76		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	7.52	-0.07	145/145	9.70		8.90		9.11
Información recibida - Enfermera	6.74	-0.39	145/145	9.65		8.60		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.80	0.00	91/145	10.00		9.22		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.00	+0.20	82/145	10.00		9.27		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.30	-0.10	106/145	10.00		8.87		8.77
Respeto a la intimidad	8.68	+0.27	143/145	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	-0.01	104/145	9.40		8.78		8.77
Trato e interés	7.46	-0.34	124/145	10.00		7.88		8.33
Información de trámites administrativos	7.38	-0.32	119/145	10.00		7.67		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.31	-0.19	115/145	10.00		7.49		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.82	-0.08	117/145	9.71		7.90		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.13	-1.10	130/145	10.00		7.50		8.29
App Mi Asepeyo	7.89	+0.59	107/145	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

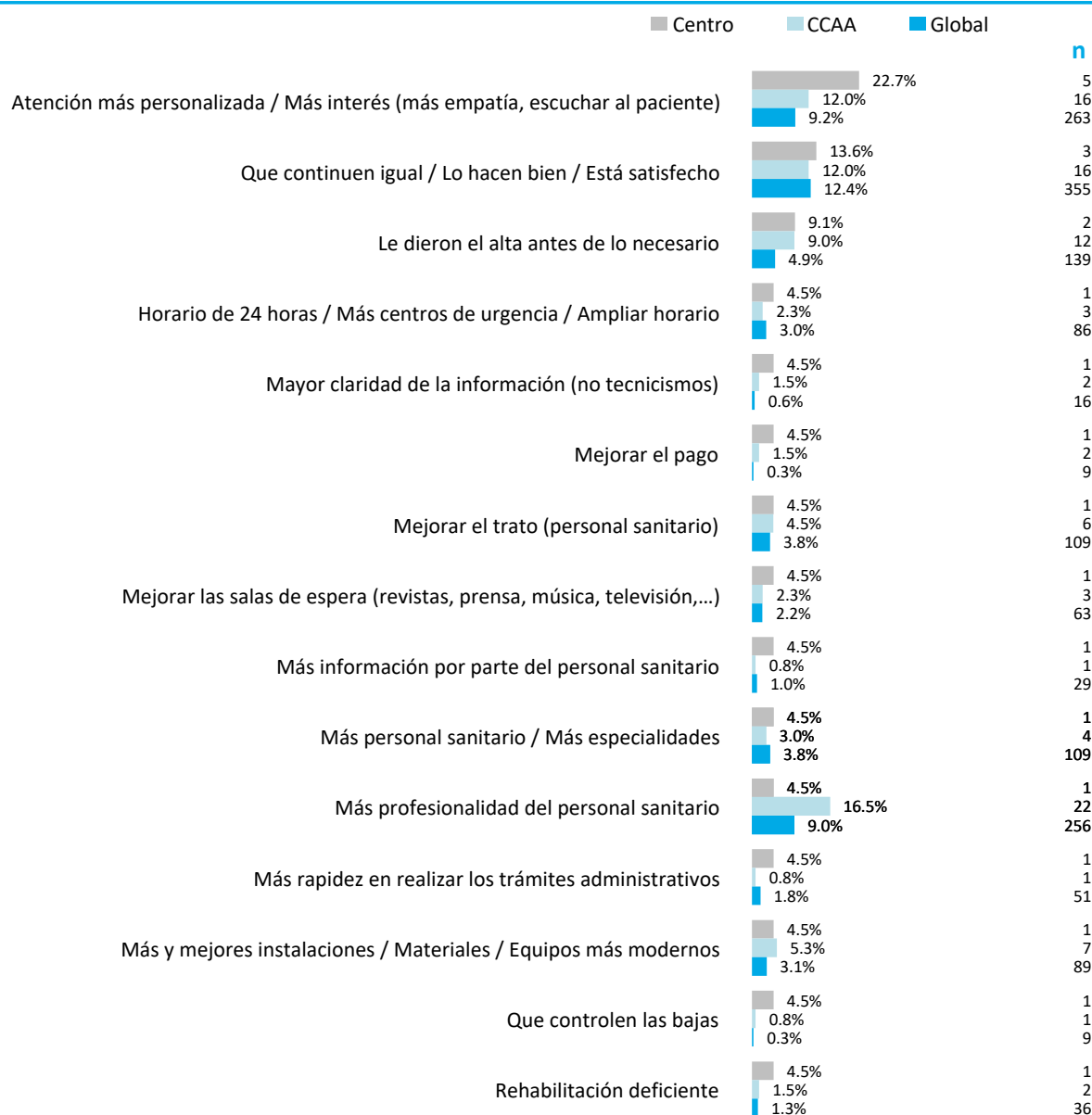
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

GALICIA

FERROL



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 22
 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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

FIGUERES

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.10	-0.08	106/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	76.0%	+4.0	83/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	16.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	8.0%	+2.0	121/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.81	-0.09	112/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.60	-0.08	121/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	25.5%	-5.1	109/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	46.8%	-6.3	110/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	31.9%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	21.3%	-1.2	104/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	46.7%	-2.3	74/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.44	-0.61	79/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.78	-0.06	124/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.62	-0.11	106/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.28	+0.14	131/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.46	+0.23	68/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.86	+0.04	85/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.40	+0.02	130/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.32	-0.04	103/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.42	+0.02	102/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.12	+0.06	97/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.35	+0.20	84/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.19	+0.22	47/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.27	+0.38	44/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	9.22	+0.48	38/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.20	+0.41	134/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	7.53	+0.32	131/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.33	+0.48	130/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	8.80	-0.14	141/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.61	-0.02	105/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	7.88	-1.00	108/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	7.50	-1.36	115/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.29	-1.86	117/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.75	-1.00	119/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.43	+0.76	71/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	7.83	-0.60	111/145	10.00		8.44		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

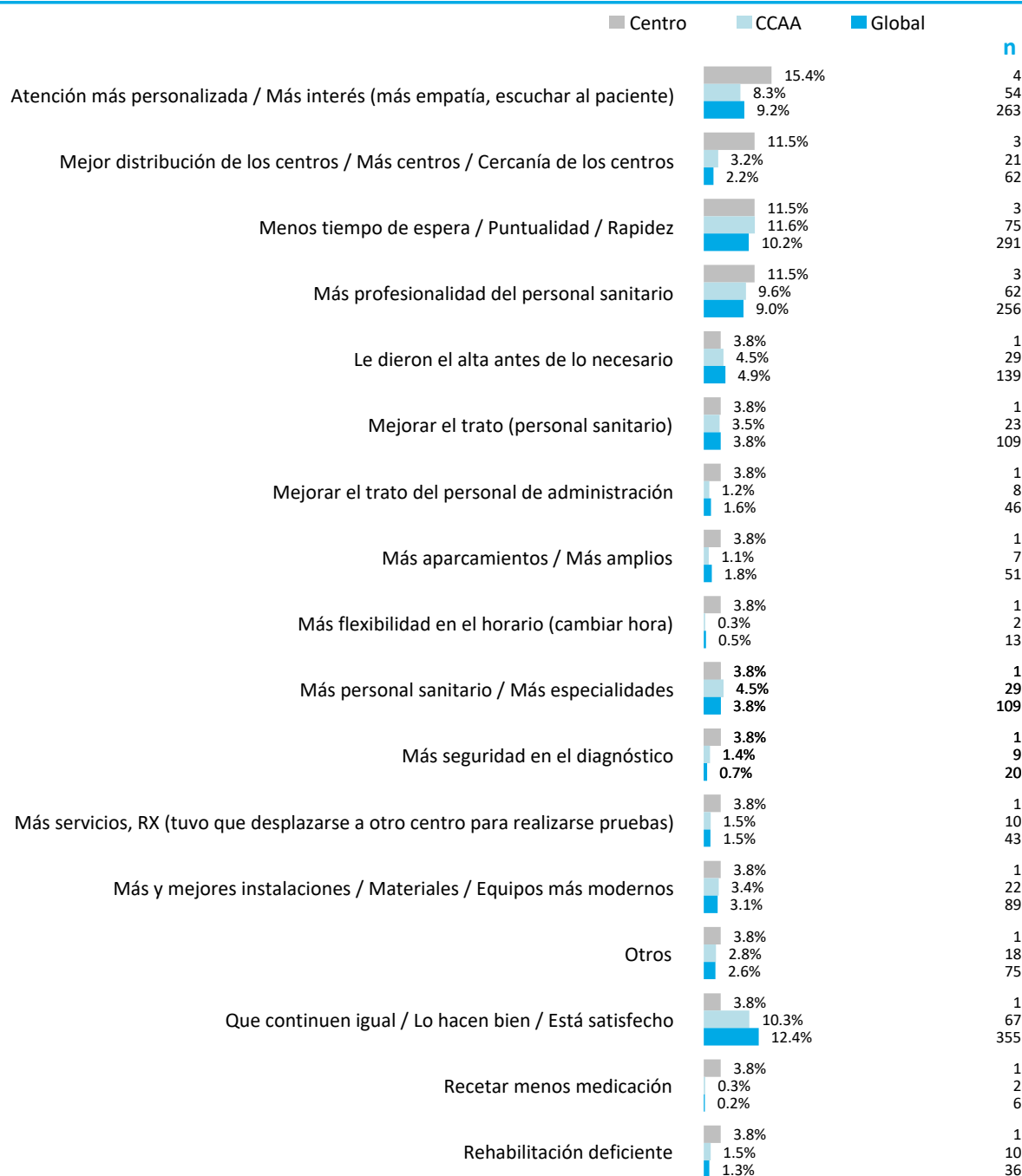
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

FIGUERES



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 26
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

FUENGIROLA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.60	+0.08	33/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	80.0%	+2.0	52/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	16.0%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.0%	0.0	62/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	8.42	+0.13	34/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.29	+0.08	37/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	53.1%	+2.0	15/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	65.3%	+2.0	12/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	22.4%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	12.2%	0.0	26/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	58.3%	+6.3	20/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.68	+0.11	47/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.24	+0.22	26/145	9.60		9.19		9.02
Horario	8.65	+0.24	101/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	8.71	-0.03	77/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.81	+0.50	16/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.02	+0.06	57/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.10	+0.22	67/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.98	+0.22	31/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.04	+0.26	24/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	9.02	+0.13	10/145	9.30	●	8.52	●	8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	9.20	+0.13	8/145	9.53	●	8.67	●	8.44
Trato e interés - Enfermera	9.17	+0.17	49/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.14	-0.01	73/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	9.00	-0.06	72/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.80	-0.20	91/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.80	-0.20	97/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.30	-0.25	106/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.33	+0.07	41/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.92	+0.32	53/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	8.15	0.00	92/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	8.46	0.00	55/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.62	-0.08	41/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.00	-0.55	102/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.64	-0.20	56/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	7.88	-0.24	109/145	10.00		8.57		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

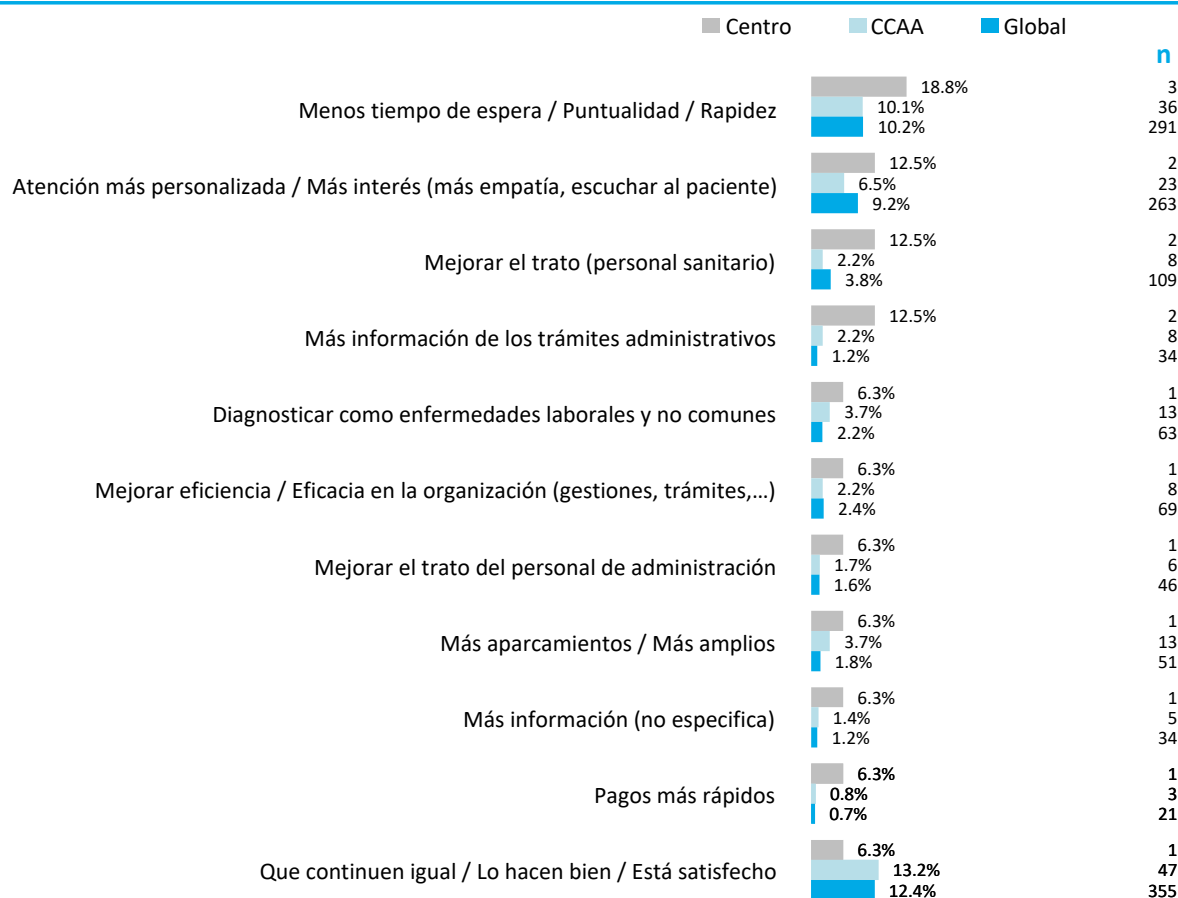
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

FUENGIROLA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 16
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

FUENLABRADA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.92	+0.18	125/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	70.0%	+2.0	118/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	26.0%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.0%	-4.0	62/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	8.02	+0.29	85/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	7.84	+0.31	91/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	30.0%	+9.6	95/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	48.0%	+3.1	98/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	34.0%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.0%	-6.5	77/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	42.0%	+1.2	111/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.73	-0.54	137/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.61	-0.11	137/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.71	-0.06	88/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.61	-0.09	93/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.38	-0.04	82/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.16	+0.12	27/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.90	+0.24	94/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	8.82	+0.16	52/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.84	+0.20	44/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	8.44	+0.13	66/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.32	+0.11	89/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.05	-0.10	74/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.25	+0.11	46/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	9.11	+0.06	56/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.00	0.00	123/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.00	0.00	82/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.00	0.00	64/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	9.14	+0.18	89/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	7.96	-0.08	142/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	6.50	-2.00	143/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	6.33	-1.50	141/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.17	-1.67	137/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.00	-0.50	136/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.50	0.00	119/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	7.33	-0.17	131/145	10.00		8.47		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

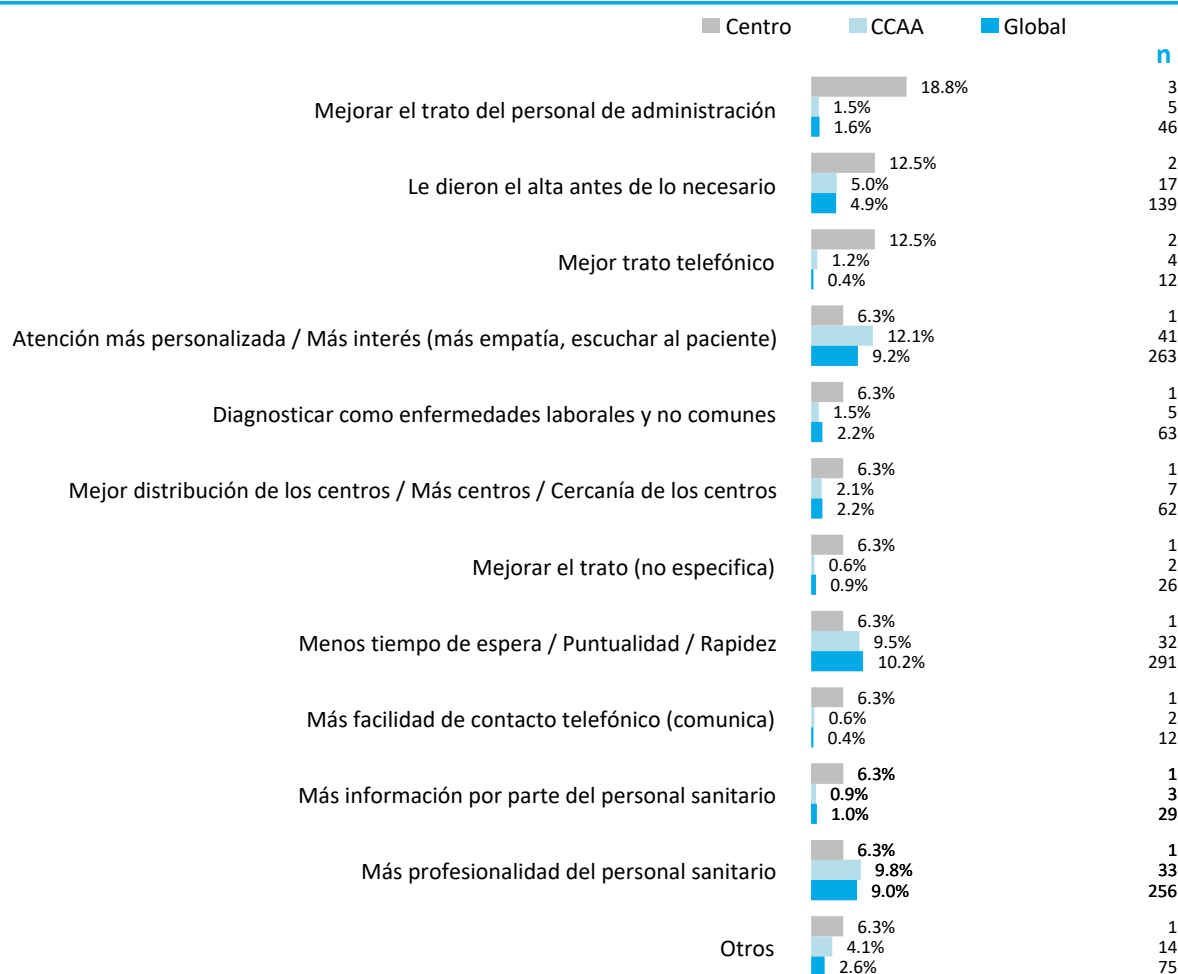
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

FUENLABRADA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 16
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

GANDÍA



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.04	-0.40	113/145	9.19		8.46		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	75.5%	-4.5	85/145	94.5%		79.6%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.4%					16.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.1%	+2.1	71/145	0.0%		3.6%		4.8%
Fidelidad	7.83	-0.43	108/145	9.21		8.36		8.11
Recomendación	7.90	-0.46	86/145	8.92		8.30		8.00
Net Promoter Score (NPS)	32.7%	-9.3	79/145	74.5%		45.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	49.0%	-9.0	89/145	78.7%		57.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	34.7%					29.7%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	16.3%	+0.3	60/145	4.3%		12.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	45.8%	-4.2	78/145	73.9%		50.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.74	+0.09	39/145	9.28		8.67		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.26	-0.04	24/145	9.60		9.18		9.02
Horario	8.62	-0.19	105/145	9.33		8.85		8.76
Instalaciones	8.70	-0.20	82/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.51	-0.08	58/145	9.30		8.55		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.23	-0.09	17/145	9.48		9.10		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.49	-0.23	22/145	9.18		8.07		8.02
Trato e interés - Médico	8.52	-0.50	81/145	9.61		8.75		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.54	-0.40	83/145	9.63		8.80		8.61
Información recibida - Médico	8.09	-0.40	99/145	9.30		8.56		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.45	-0.31	71/145	9.53		8.70		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.00	+0.06	81/145	9.70		9.21		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.90	+0.03	115/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	8.52	+0.16	127/145	9.65		9.17		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.57	+0.57	29/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.71	+0.34	26/145	10.00		9.33		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.43	+0.30	39/145	10.00		9.07		8.77
Respeto a la intimidad	9.47	+0.09	18/145	9.69		9.35		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.00	+0.06	35/145	9.40		8.82		8.77
Trato e interés	8.20	-0.18	86/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	7.67	+0.17	107/145	10.00		8.17		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.75	+0.50	88/145	10.00		8.03		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.29	-0.59	81/145	9.71		8.64		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.00	-0.71	92/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	8.50	-0.33	64/145	10.00		8.21		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

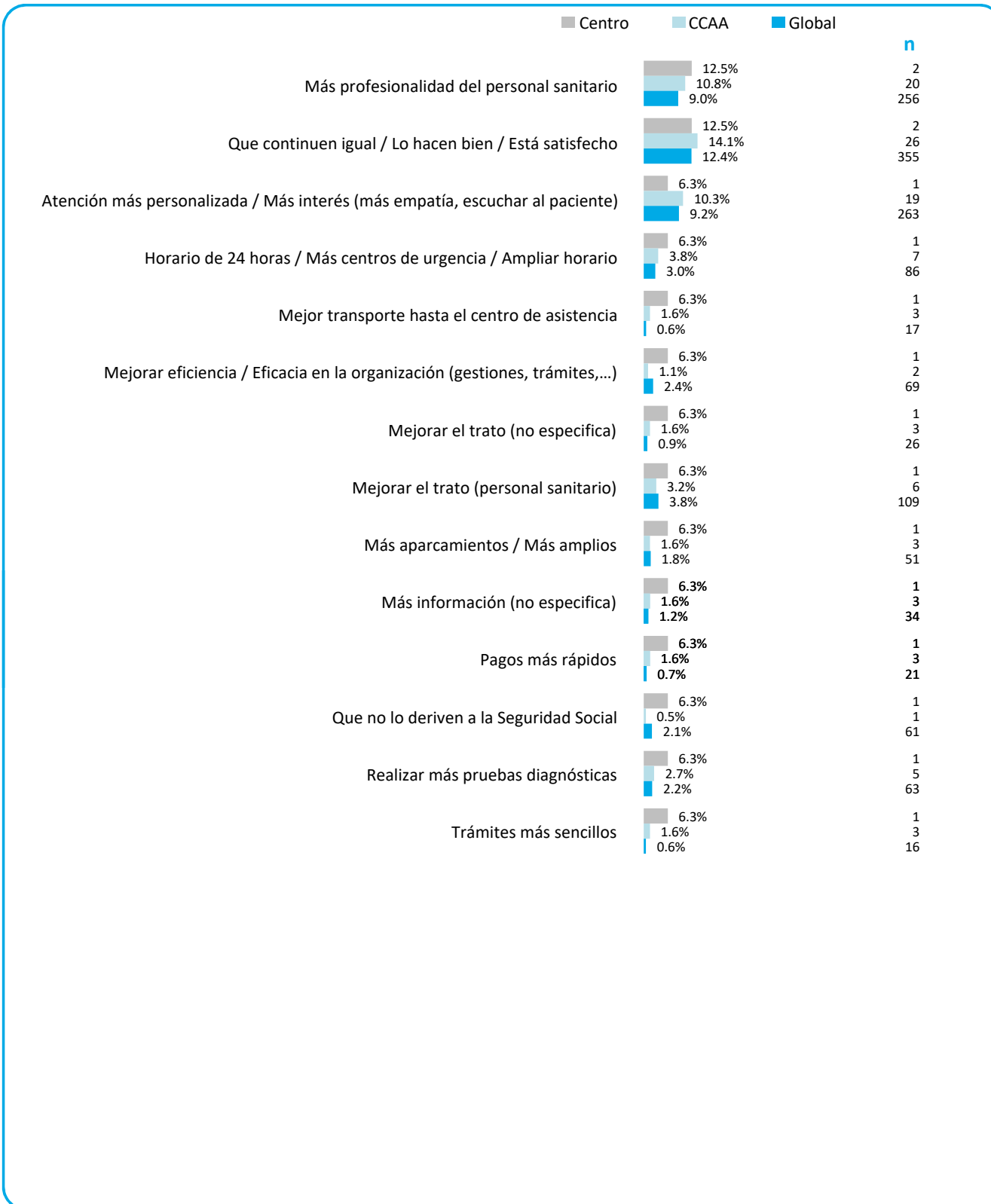
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

GANDÍA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 16
 Total de sugerencias (CCAA): 185
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

GAVÀ



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.36	-0.07	69/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	79.2%	-3.1	59/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	17.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.8%	-0.1	55/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	8.32	-0.12	49/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	8.12	-0.06	60/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	34.6%	-4.6	68/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	48.1%	-0.9	97/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	38.5%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	13.5%	+3.7	37/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	42.3%	-7.7	108/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.60	0.00	58/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.41	+0.29	8/145	9.60		9.00		9.02
Horario	9.16	0.00	6/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.53	+0.04	108/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.59	+0.02	43/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.94	-0.06	65/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.68	-0.32	116/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.83	-0.05	48/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.81	-0.01	47/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.51	-0.10	54/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.67	-0.25	47/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.04	-0.30	76/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.04	-0.40	95/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	9.09	-0.16	60/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.60	+0.85	26/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.60	+0.60	30/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.50	+0.63	28/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.30	+0.01	52/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.63	-0.17	102/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	7.85	-0.15	110/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	7.62	-0.10	110/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.23	+0.23	121/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.82	-0.40	38/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.80	-0.37	110/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	9.67	+1.17	3/145	10.00		8.44		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

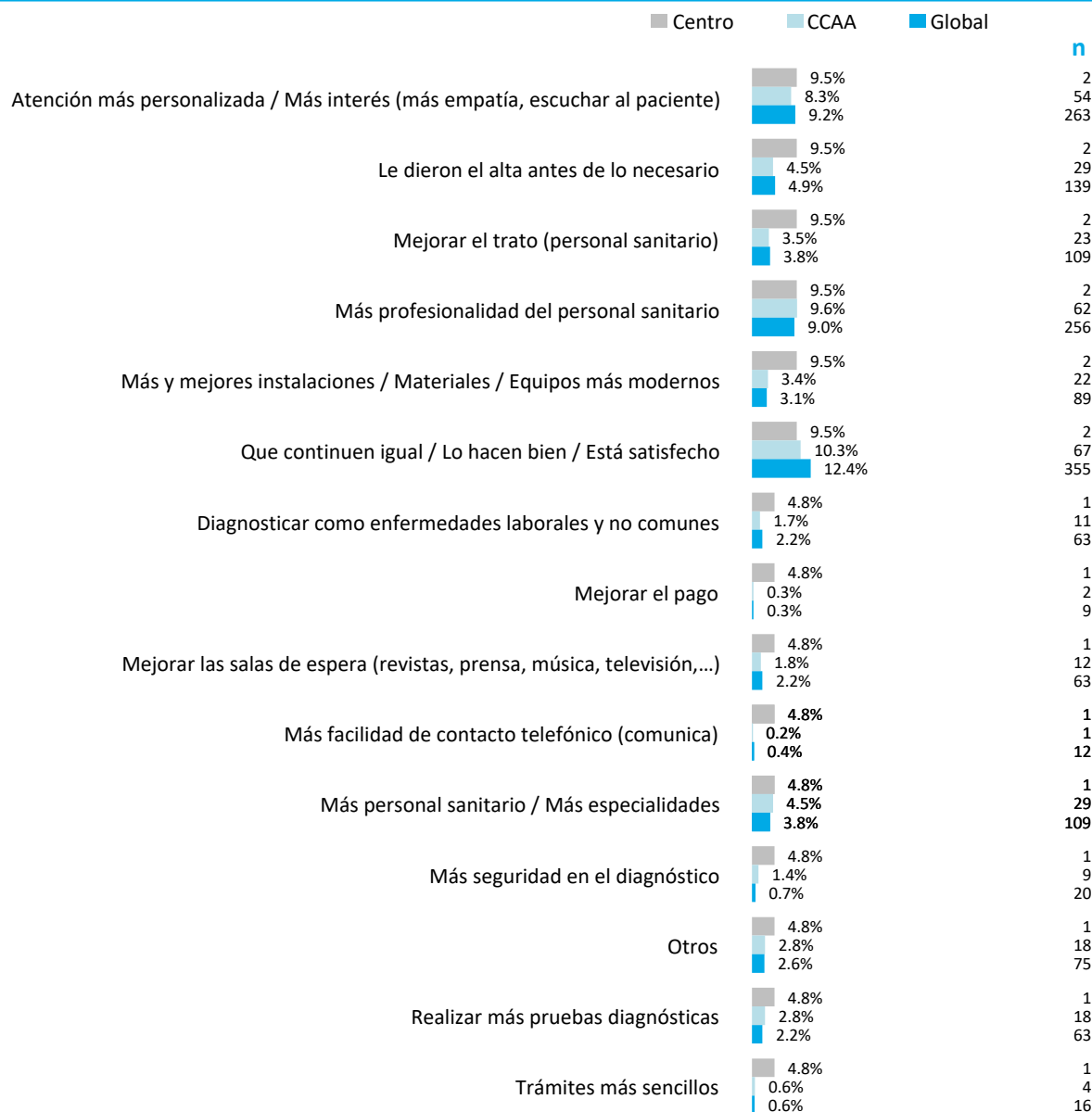
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

GAVÀ



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 21
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

GETAFE



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.24	+0.40	83/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	68.0%	+6.0	128/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	28.0%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.0%	-4.0	62/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	7.96	+0.35	92/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	7.90	+0.30	83/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	32.0%	+10.0	81/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	52.0%	+4.0	74/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.0%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	20.0%	-6.0	91/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	49.0%	+2.0	64/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.44	-0.06	80/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.18	+0.02	36/145	9.60		8.87		9.02
Horario	9.02	+0.09	23/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	9.00	+0.29	23/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.89	+0.16	10/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.00	+0.20	59/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.98	+0.66	88/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	8.22	+0.36	113/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.51	+0.37	87/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	7.90	+0.24	118/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.26	+0.08	95/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.03	+0.23	77/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.83	+0.07	126/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	9.12	+0.27	55/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.43	+0.54	110/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.71	+1.05	101/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.14	+0.59	115/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	9.16	+0.22	86/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.69	+0.29	95/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	7.83	-0.17	111/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	8.17	-0.23	86/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.00	+0.25	72/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.25	+0.92	12/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.20	+1.87	17/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	9.00	+0.50	30/145	10.00		8.47		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

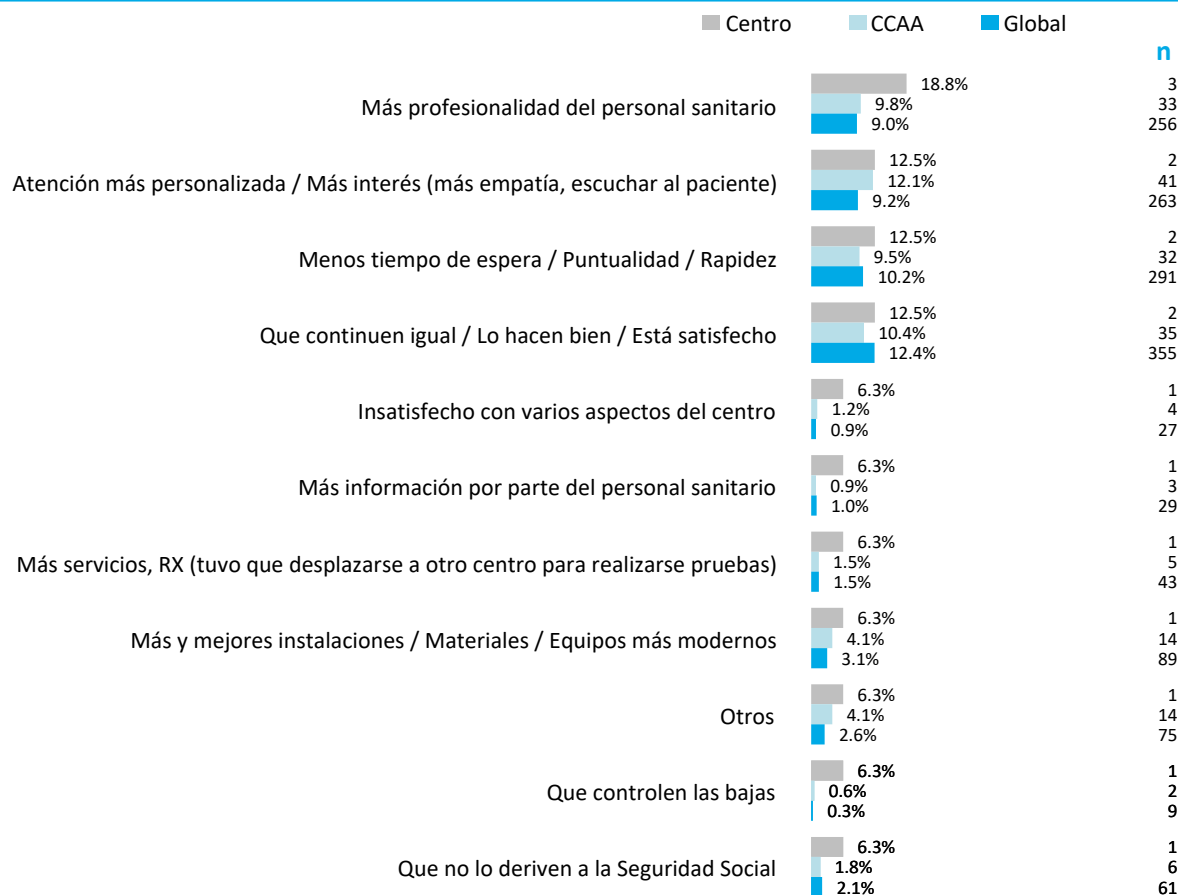
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

GETAFE



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 16
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ASTURIAS

GIJÓN



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.72	-0.03	21/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	84.7%	-2.8	18/145	94.5%		78.4%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	15.3%					18.3%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	-1.4	1/145	0.0%		3.2%		4.8%
Fidelidad	8.38	-0.12	39/145	9.21		8.16		8.11
Recomendación	8.17	-0.09	51/145	8.92		7.99		8.00
Net Promoter Score (NPS)	45.7%	-1.3	39/145	74.5%		36.8%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	58.6%	-3.2	44/145	78.7%		53.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.6%					29.2%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	12.9%	-1.8	34/145	4.3%		17.0%		17.7%
Nivel de Compromiso	54.4%	-0.1	38/145	73.9%		49.0%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.70	+0.02	45/145	9.28		8.63		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.00	-0.03	79/145	9.60		9.05		9.02
Horario	9.05	-0.16	17/145	9.33		8.95		8.76
Instalaciones	8.59	-0.29	99/145	9.50		8.71		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.40	-0.13	76/145	9.30		8.43		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.77	-0.22	102/145	9.48		8.92		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.03	-0.32	79/145	9.18		8.08		8.02
Trato e interés - Médico	8.90	+0.03	41/145	9.61		8.58		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.94	+0.07	36/145	9.63		8.66		8.61
Información recibida - Médico	8.67	-0.01	37/145	9.30		8.35		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.74	-0.06	38/145	9.53		8.49		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.11	+0.08	57/145	9.70		9.01		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.11	+0.03	79/145	9.70		9.17		9.11
Información recibida - Enfermera	9.03	-0.28	69/145	9.65		8.65		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.18	+0.03	64/145	10.00		9.03		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.18	+0.03	67/145	10.00		9.03		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.82	-0.03	74/145	10.00		8.35		8.77
Respeto a la intimidad	9.18	-0.17	81/145	9.69		9.18		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.96	+0.17	45/145	9.40		8.86		8.77
Trato e interés	9.29	-0.14	17/145	10.00		8.62		8.33
Información de trámites administrativos	8.43	-0.43	59/145	10.00		8.64		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.43	-0.14	53/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.46	-0.47	66/145	9.71		8.11		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.70	+0.50	49/145	10.00		8.15		8.29
App Mi Asepeyo	8.89	-0.22	43/145	10.00		7.85		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

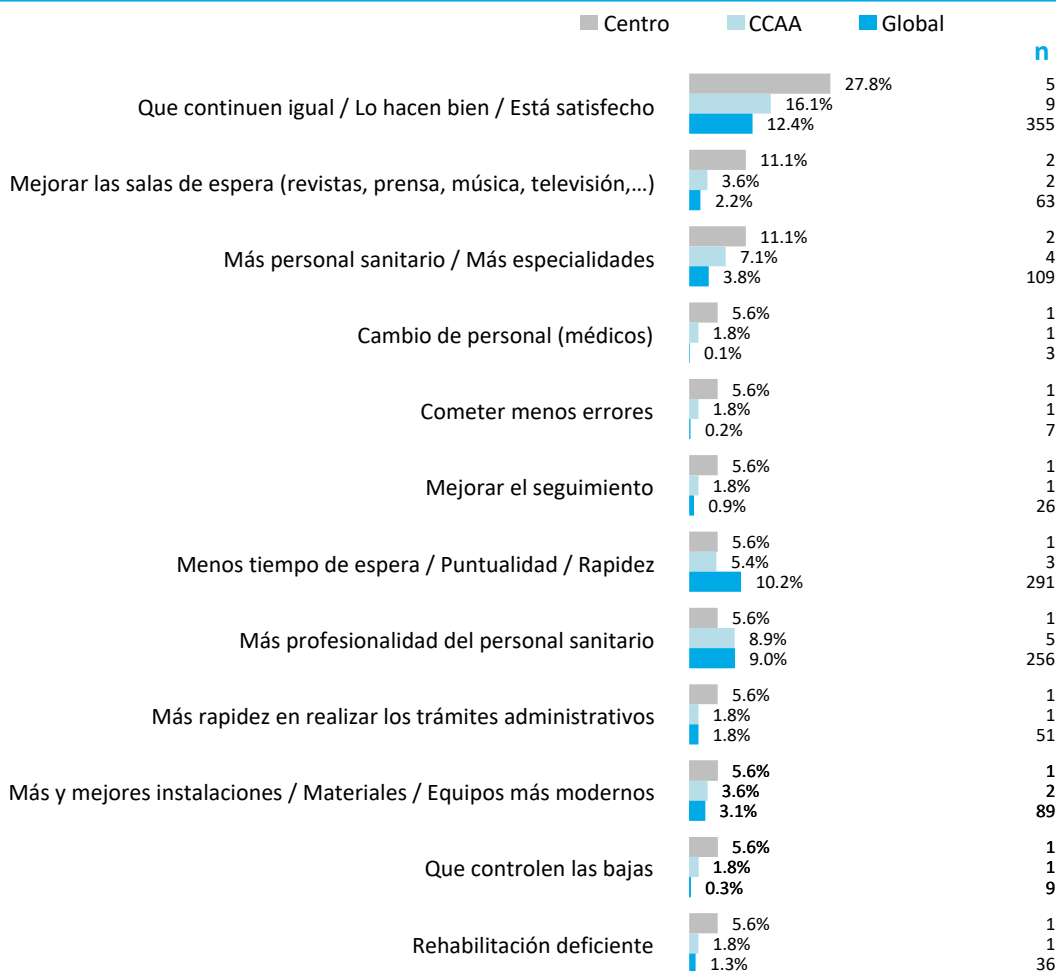
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ASTURIAS

GIJÓN



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 56
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

GIRONA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.43	-0.49	143/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	64.7%	-9.8	136/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	21.6%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	13.7%	+7.8	143/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.22	-0.41	139/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.10	-0.43	138/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	15.7%	-5.9	136/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	43.1%	0.0	127/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	29.4%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	27.5%	+5.9	134/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	31.4%	-2.0	139/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.22	+0.04	107/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.36	-0.23	142/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.57	-0.10	115/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.90	-0.18	48/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.18	-0.22	115/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.08	-0.06	45/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	6.26	-0.50	144/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	7.59	-0.06	143/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	7.88	+0.08	136/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	7.37	-0.15	140/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.64	+0.14	141/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.28	-0.04	140/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.38	-0.16	139/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.36	-0.09	131/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.45	+0.30	42/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.55	+0.31	37/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.45	+0.15	34/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.10	+0.14	102/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.02	-0.34	139/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	7.44	-0.31	125/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	7.38	-0.46	120/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.00	+0.25	72/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.80	+0.09	39/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	6.50	-1.17	142/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.00	-1.00	95/145	10.00		8.44		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

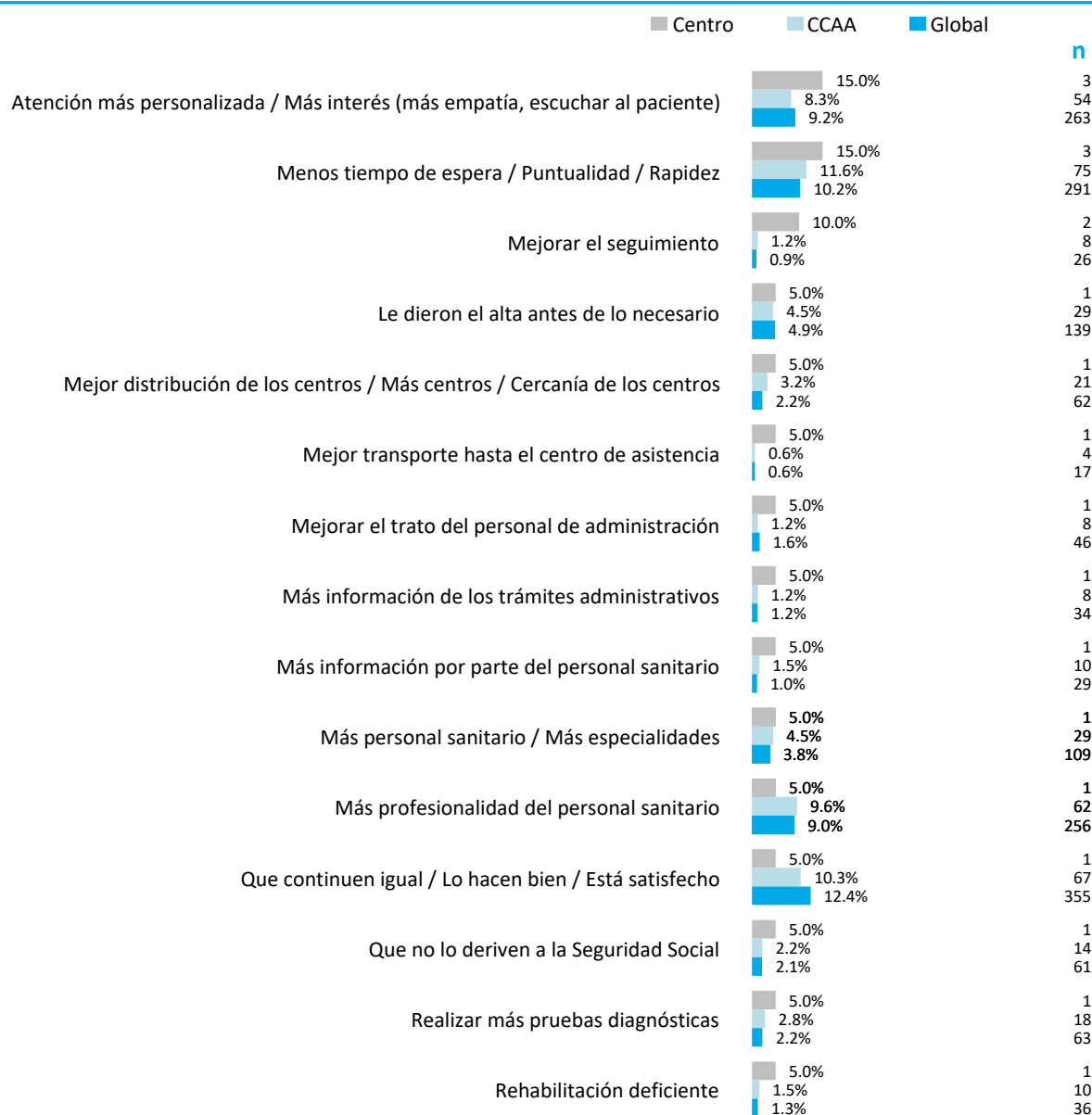
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

GIRONA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 20
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

GRAN CANARIA SUR

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.41	+0.38	59/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.7%	+8.2	61/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	16.4%					15.0%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.9%	-4.9	79/145	0.0%		4.9%		4.8%
Fidelidad	8.18	+0.54	66/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.15	+0.58	53/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	41.7%	+16.7	48/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	56.7%	+10.0	52/145	78.7%		59.7%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.3%					23.9%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	15.0%	-6.7	50/145	4.3%		16.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	50.8%	+9.2	54/145	73.9%		55.6%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.48	+0.22	74/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.87	+0.34	110/145	9.60		9.06		9.02
Horario	8.90	+0.26	43/145	9.33		8.92		8.76
Instalaciones	8.85	+0.49	55/145	9.50		8.78		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.58	+0.61	45/145	9.30		8.54		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.52	+0.62	125/145	9.48		8.77		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.74	+0.41	109/145	9.18		8.00		8.02
Trato e interés - Médico	8.51	+0.44	84/145	9.61		8.72		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.62	+0.49	76/145	9.63		8.77		8.61
Información recibida - Médico	8.52	+0.66	53/145	9.30		8.57		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.59	+0.59	56/145	9.53		8.56		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.43	+0.70	15/145	9.70		9.23		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.27	+0.70	42/145	9.70		9.28		9.11
Información recibida - Enfermera	9.34	+1.00	25/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.20	+1.33	63/145	10.00		8.69		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.00	+1.38	82/145	10.00		8.64		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.20	+1.33	51/145	10.00		8.32		8.77
Respeto a la intimidad	9.32	+0.28	45/145	9.69		9.39		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.36	+0.30	4/145	9.40		8.81		8.77
Trato e interés	9.07	0.00	24/145	10.00		8.13		8.33
Información de trámites administrativos	8.93	+0.27	27/145	10.00		8.32		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.80	+0.27	32/145	10.00		8.39		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.17	+0.17	93/145	9.71		8.59		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	6.83	+0.12	139/145	10.00		7.79		8.29
App Mi Asepeyo	7.42	-0.08	127/145	10.00		8.17		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

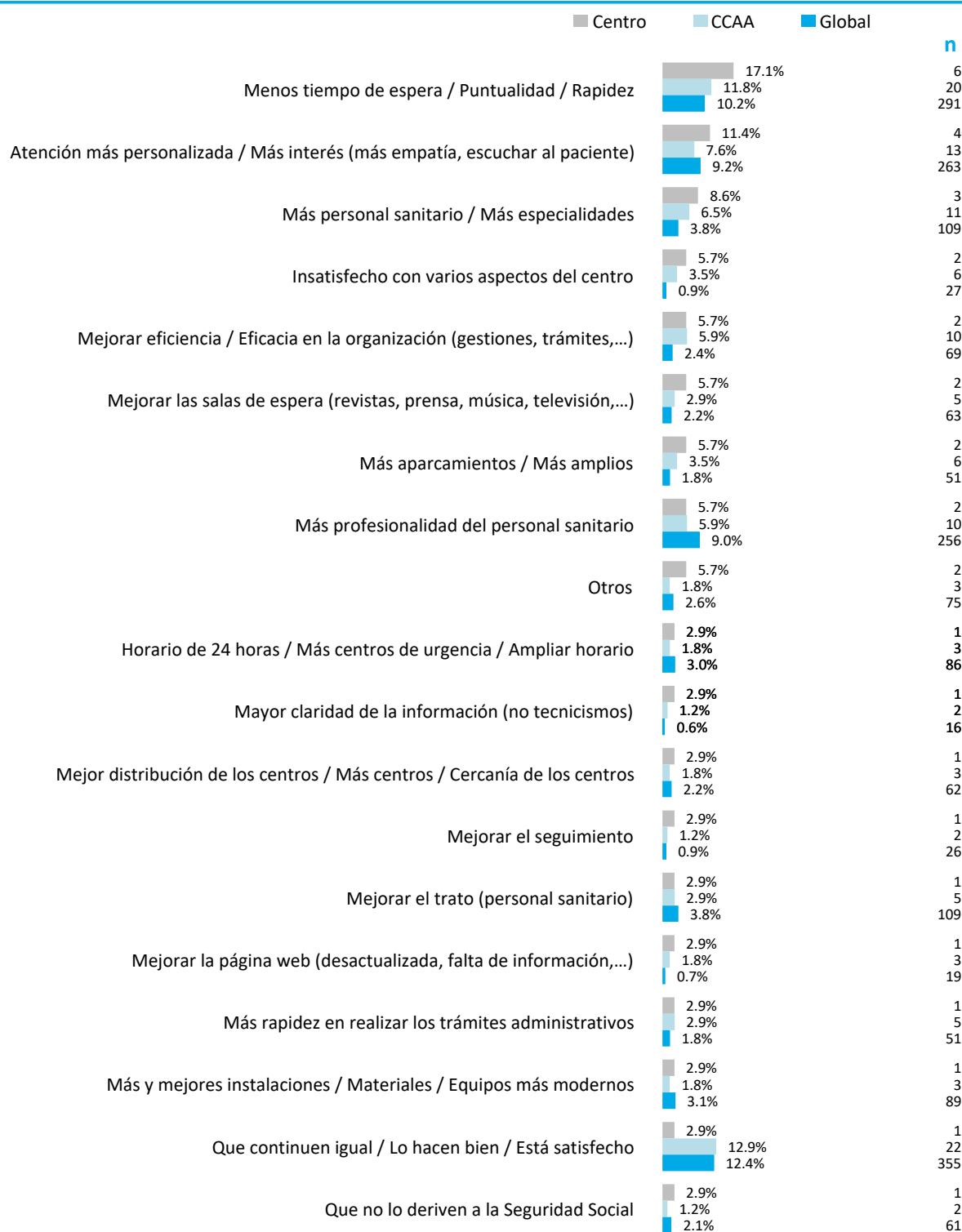
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

GRAN CANARIA SUR



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 35
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

GRANADA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.67	-0.02	28/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	80.4%	-3.9	49/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	19.6%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	0.0	1/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	8.49	+0.12	26/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.45	+0.10	25/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	52.9%	-3.9	16/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	64.7%	-5.9	15/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	23.5%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	11.8%	-2.0	22/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	62.7%	-2.0	7/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.96	-0.04	17/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.31	+0.22	15/145	9.60		9.19		9.02
Horario	9.27	+0.20	3/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	9.14	+0.10	11/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.94	+0.08	6/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.43	0.00	2/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.28	+0.36	43/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.59	+0.06	73/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.73	+0.04	65/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.59	-0.06	46/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.64	-0.13	49/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.33	-0.11	27/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.33	-0.11	37/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	9.19	-0.18	42/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.21	+0.29	60/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.14	+0.30	70/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.79	+0.71	76/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.43	+0.06	23/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.04	-0.16	27/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	9.83	+0.69	2/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	9.83	+0.98	2/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.67	+1.24	3/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.33	+0.13	76/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.89	+0.06	30/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	8.80	+0.20	46/145	10.00		8.57		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

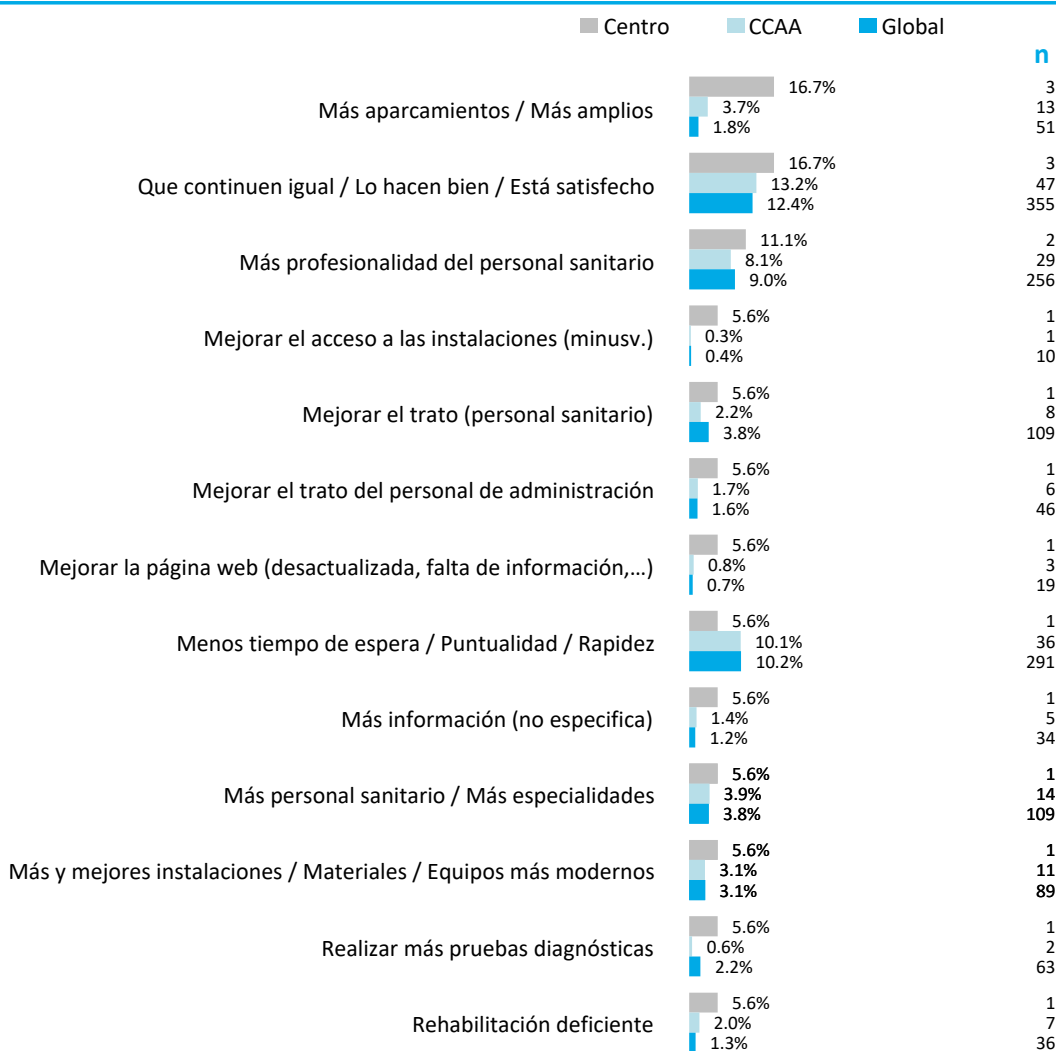
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

GRANADA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

GRANOLLERS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.61	+0.37	32/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	83.7%	+9.7	29/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	14.3%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	+0.0	41/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	8.33	+0.51	47/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	8.27	+0.41	41/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	39.6%	+9.6	57/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	54.2%	+2.2	61/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	31.3%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	14.6%	-7.4	47/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	47.8%	+5.0	72/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.85	+0.04	28/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.02	+0.14	76/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.81	+0.26	65/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.35	-0.11	126/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.33	-0.11	92/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.10	+0.22	41/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.00	+0.46	83/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	9.04	+0.82	24/145	9.61	●	8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.94	+0.78	38/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.79	+0.67	25/145	9.30	●	8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.74	+0.30	37/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.48	+0.16	11/145	9.70	●	8.93	●	9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.52	+0.20	10/145	9.70	●	8.99	●	9.11
Información recibida - Enfermera	9.45	+0.15	15/145	9.65	●	8.84	●	8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.36	-0.14	52/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.36	-0.28	51/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.36	-0.28	44/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.41	+0.29	25/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.00	-0.02	35/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.90	-0.54	36/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.89	-0.56	32/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.56	-0.32	45/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.22	+0.72	88/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.25	+0.85	16/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	9.33	+1.19	13/145	10.00		8.44		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

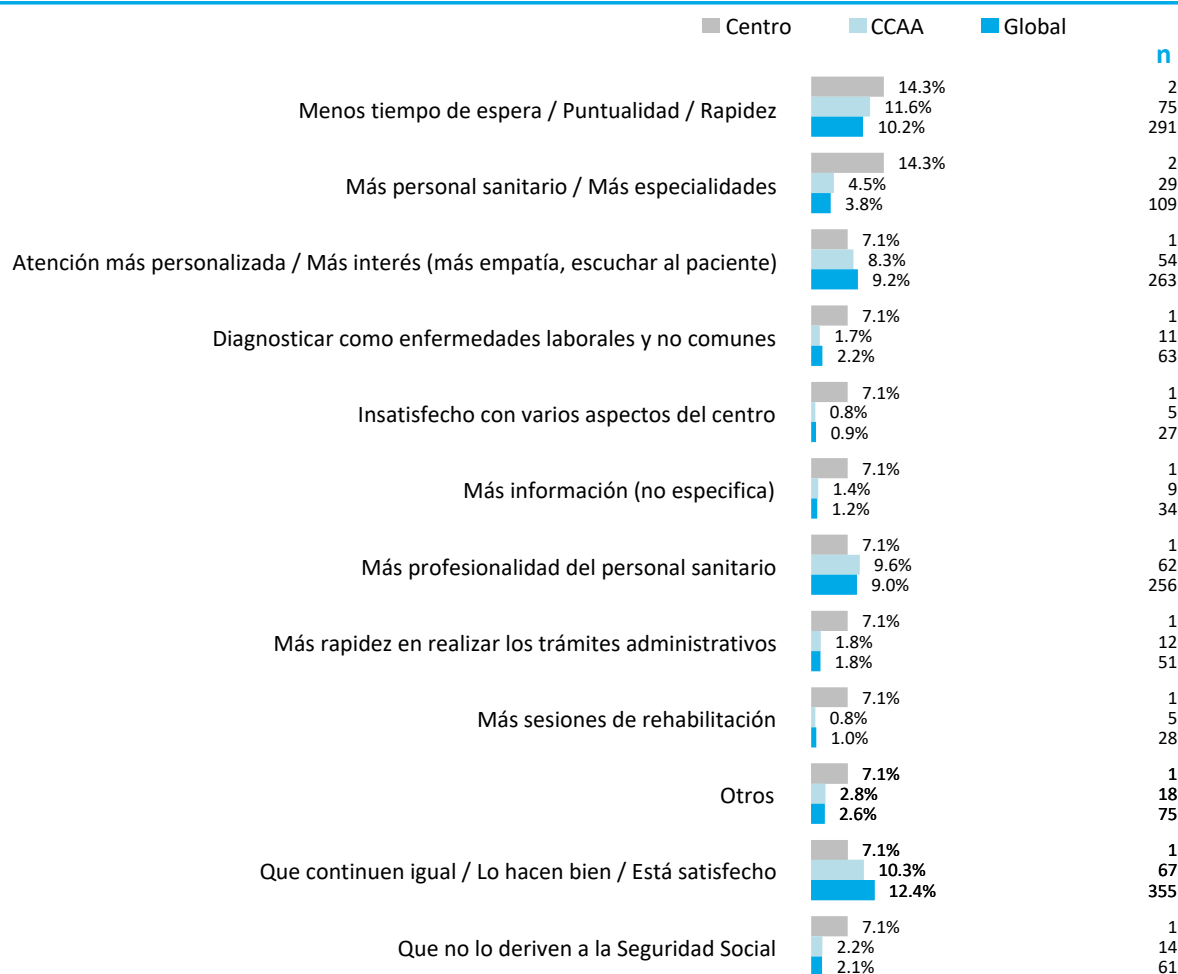
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

GRANOLLERS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 14
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

GUADALAJARA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.42	-0.01	144/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	59.6%	-0.4	143/145	94.5%		76.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	26.3%					19.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	14.0%	+2.4	144/145	0.0%		4.8%		4.8%
Fidelidad	7.05	+0.19	143/145	9.21		8.17		8.11
Recomendación	6.82	+0.20	144/145	8.92		8.09		8.00
Net Promoter Score (NPS)	10.9%	+9.2	138/145	74.5%		38.8%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	41.8%	+2.2	129/145	78.7%		56.5%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	27.3%					25.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	30.9%	-7.0	142/145	4.3%		17.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	38.2%	+3.7	121/145	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	8.09	+0.63	114/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.95	+0.05	92/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.38	-0.14	135/145	9.33		8.63		8.76
Instalaciones	8.61	-0.07	95/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.38	-0.14	81/145	9.30		8.61		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.54	+0.12	124/145	9.48		8.97		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	6.41	-0.46	143/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	7.96	+0.06	133/145	9.61		8.55		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.04	+0.09	132/145	9.63		8.56		8.61
Información recibida - Médico	7.66	+0.02	133/145	9.30		8.37		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.87	-0.18	130/145	9.53		8.53		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.57	-0.02	131/145	9.70		9.13		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.81	-0.07	127/145	9.70		9.25		9.11
Información recibida - Enfermera	7.95	-0.35	143/145	9.65		9.01		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.88	0.00	85/145	10.00		9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.13	0.00	72/145	10.00		9.24		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.63	0.00	84/145	10.00		8.99		8.77
Respeto a la intimidad	9.04	-0.03	114/145	9.69		9.26		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	7.85	-0.15	144/145	9.40		8.80		8.77
Trato e interés	6.92	-0.76	138/145	10.00		8.40		8.33
Información de trámites administrativos	5.77	-1.07	144/145	10.00		8.13		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	5.75	-1.42	141/145	10.00		7.88		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	6.80	-0.37	141/145	9.71		8.49		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.00	+0.17	92/145	10.00		8.28		8.29
App Mi Asepeyo	8.00	-0.25	95/145	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

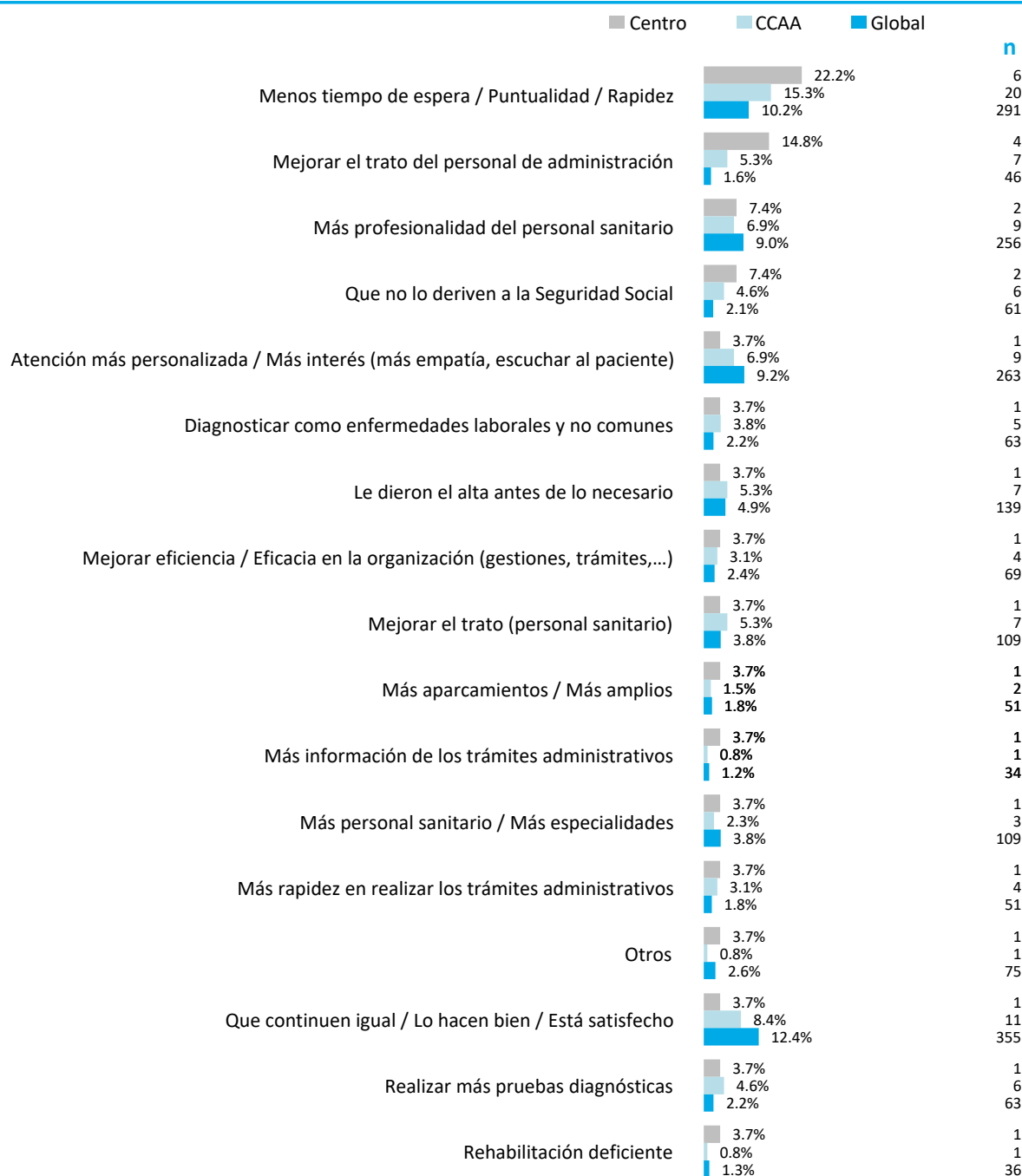
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

GUADALAJARA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 27
 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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

GUADALHORCE

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.49	-0.14	47/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	76.5%	-3.9	78/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	19.6%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.9%	+2.0	57/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	8.48	-0.15	27/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.24	-0.18	43/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	40.0%	-6.0	54/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	62.0%	+2.0	30/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	16.0%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	22.0%	+8.0	109/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	55.1%	+0.9	33/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.77	-0.02	36/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.41	+0.20	8/145	9.60		9.19		9.02
Horario	8.88	+0.27	47/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	9.14	-0.08	11/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.50	-0.04	59/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.25	+0.02	15/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.00	-0.16	83/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.53	-0.31	80/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.78	-0.22	51/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.56	-0.19	49/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.38	-0.28	82/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.25	+0.06	37/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.56	+0.27	8/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	9.32	+0.19	27/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.33	-0.25	41/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.94	-0.25	48/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	8.50	+0.36	67/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	7.80	-0.49	106/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.40	+0.40	55/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.44	-0.36	6/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.38	+0.22	14/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	9.50	0.00	8/145	10.00		8.57		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

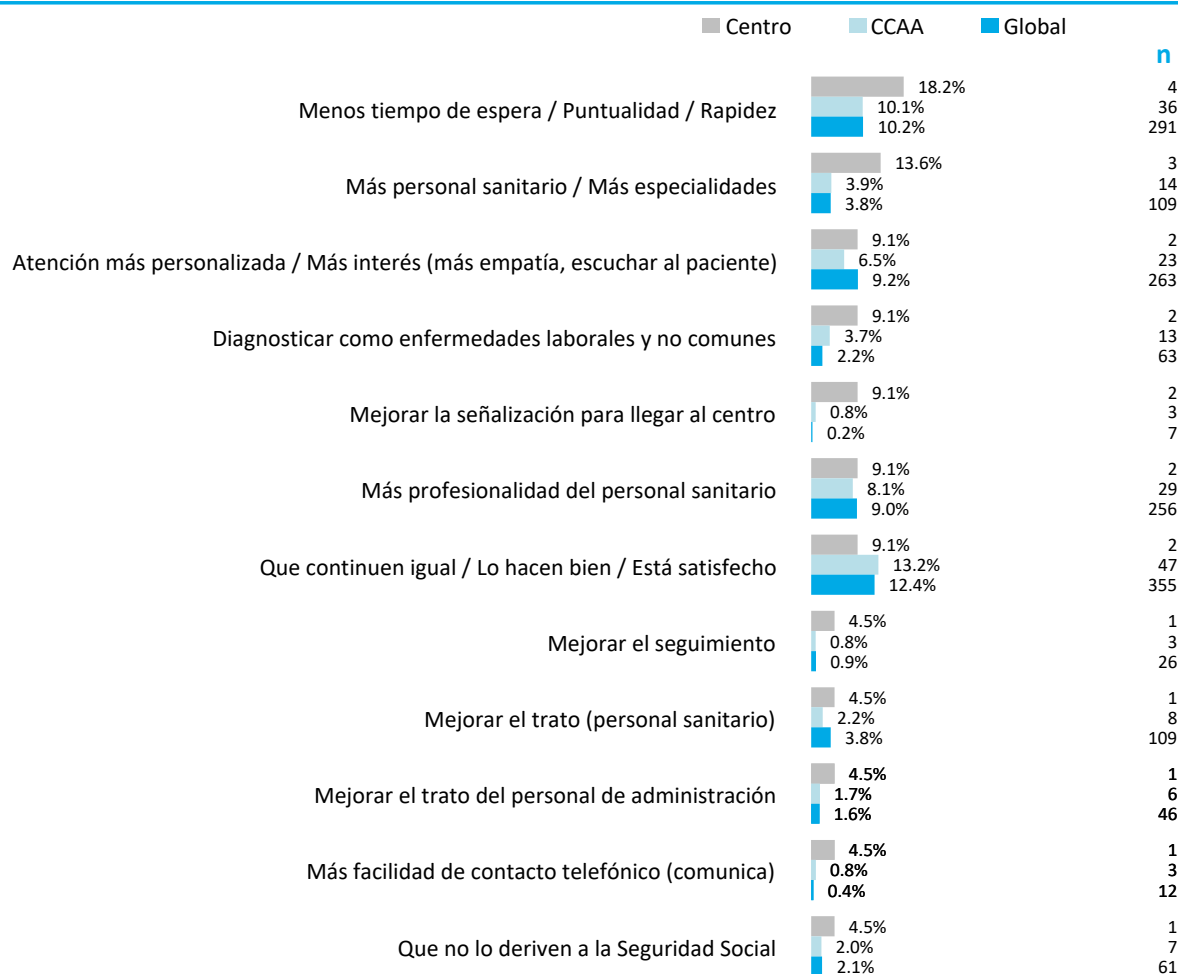
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

GUADALHORCE



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 22
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

HOSPITALET DE LLOBREGAT

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.44	+0.24	53/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	80.0%	+6.0	52/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	14.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.0%	-2.0	94/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	8.23	+0.48	58/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	8.06	+0.42	64/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	34.7%	+9.2	66/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	53.1%	+6.3	68/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.6%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.4%	-2.9	82/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	52.1%	+7.4	47/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.64	+0.26	52/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.00	-0.14	79/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.85	-0.05	52/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.84	+0.02	58/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.53	+0.14	52/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.92	+0.04	70/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.82	+0.08	102/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.48	+0.08	86/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.74	+0.24	61/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.29	+0.06	78/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.22	+0.09	101/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.05	+0.20	72/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.16	+0.10	69/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.89	+0.09	93/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.33	-0.50	113/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.22	-0.61	122/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.33	-0.67	98/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.17	+0.04	82/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.86	+0.06	65/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	9.00	+0.13	25/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.30	+0.55	76/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.50	+0.25	48/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.88	+0.21	110/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.00	+1.00	24/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.00	-0.50	95/145	10.00		8.44		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

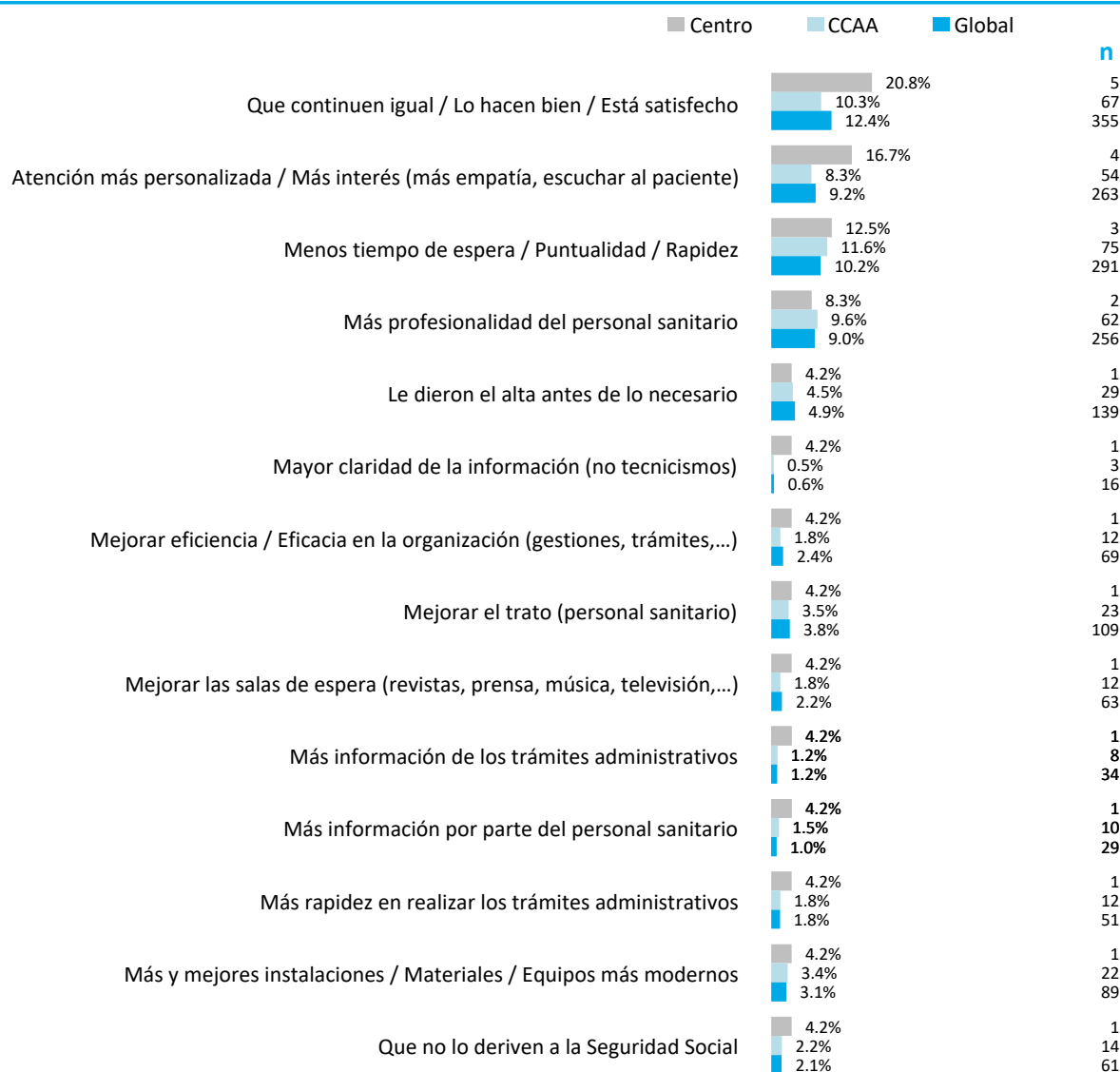
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

HOSPITALET DE LLOBREGAT



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 24
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

HUELVA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.98	-0.12	123/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	61.7%	-4.3	140/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	34.0%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.3%	+0.3	73/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	7.64	+0.03	126/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	7.61	+0.25	118/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	28.3%	+7.4	103/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	50.0%	+4.2	80/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.3%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	21.7%	-3.3	107/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	44.4%	+1.9	90/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.40	+0.23	86/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.84	-0.38	114/145	9.60		9.19		9.02
Horario	8.26	-0.42	139/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	8.27	-0.24	134/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.39	+0.02	79/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.78	-0.06	96/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.83	-0.15	101/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.17	-0.05	119/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.13	-0.17	128/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.07	-0.10	103/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.41	-0.13	77/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.26	-0.33	141/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.47	-0.21	137/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	8.06	-0.47	142/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.50	+0.17	37/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.67	0.00	105/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.42	+0.33	41/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	8.98	+0.08	128/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.39	-0.22	126/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	8.20	-0.44	86/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	7.30	-0.34	122/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.50	-0.23	104/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.50	-1.67	128/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.67	-0.58	50/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	6.50	+0.10	143/145	10.00		8.57		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

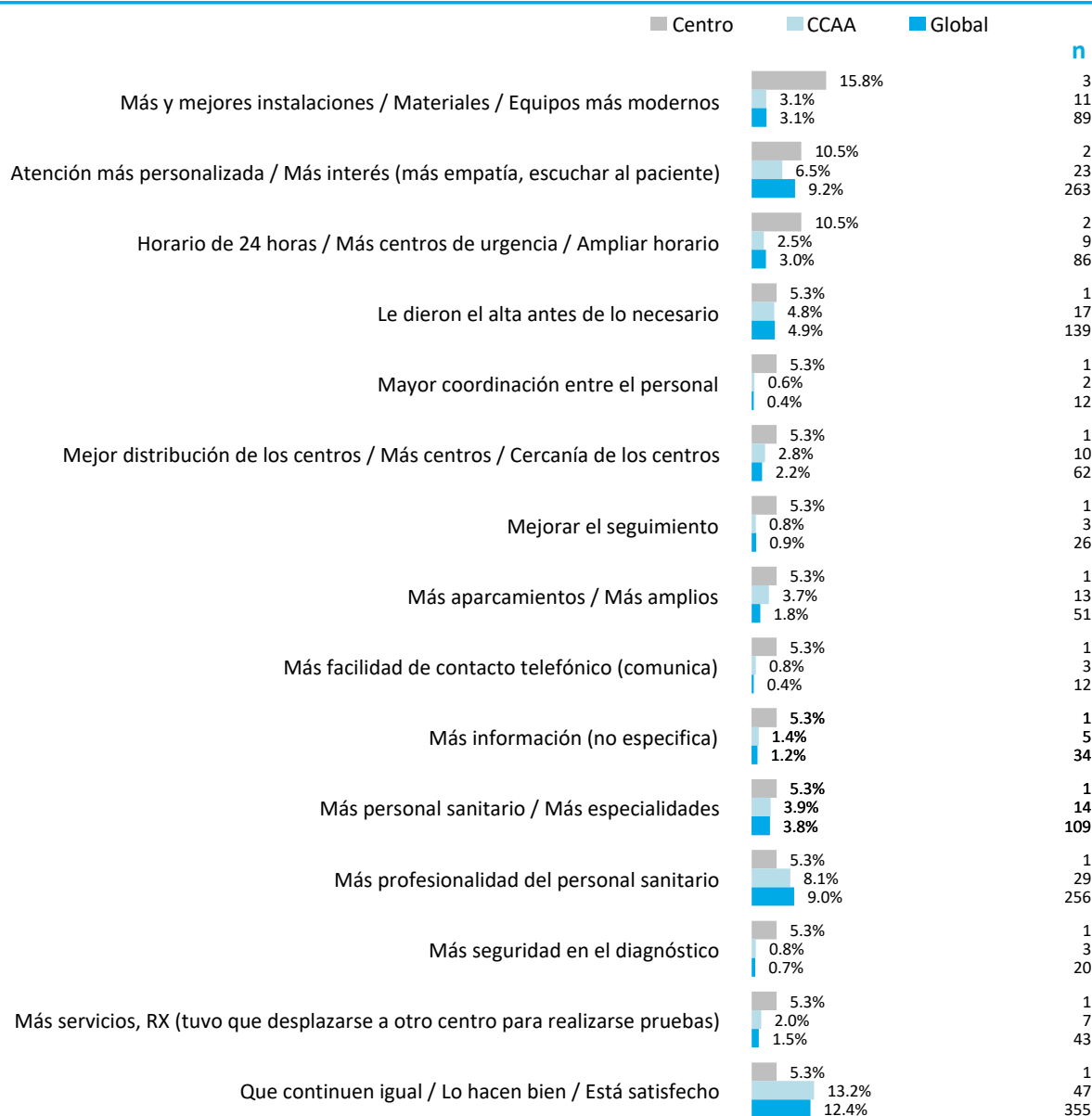
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

HUELVA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 19
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ARAGÓN

HUESCA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.84	+0.03	9/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	86.9%	+1.6	12/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	13.1%					16.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	0.0	1/145	0.0%		3.1%		4.8%
Fidelidad	8.81	-0.04	10/145	9.21		8.28		8.11
Recomendación	8.85	+0.06	5/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	61.7%	-0.4	4/145	74.5%		41.3%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	70.0%	+1.0	4/145	78.7%		56.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	21.7%					27.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	8.3%	+1.4	14/145	4.3%		15.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	63.2%	+2.4	5/145	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	8.53	+0.08	66/145	9.28		8.54		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.49	+0.13	4/145	9.60		9.16		9.02
Horario	9.16	+0.04	7/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	9.00	+0.18	23/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.72	+0.08	31/145	9.30		8.62		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.14	+0.02	38/145	9.48		9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	9.18	+0.04	1/145	9.18		8.62		8.02
Trato e interés - Médico	9.21	-0.02	8/145	9.61		8.86		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.16	+0.05	11/145	9.63		8.86		8.61
Información recibida - Médico	8.60	-0.09	43/145	9.30		8.55		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.72	-0.07	42/145	9.53		8.69		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.03	0.00	77/145	9.70		8.99		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.33	+0.10	37/145	9.70		9.13		9.11
Información recibida - Enfermera	9.03	+0.07	68/145	9.65		9.01		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.00	+1.29	78/145	10.00		9.24		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.57	+1.00	34/145	10.00		9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.43	+0.86	39/145	10.00		9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.58	+0.07	5/145	9.69		9.30		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.11	+0.02	17/145	9.40		8.91		8.77
Trato e interés	9.00	-0.30	25/145	10.00		8.69		8.33
Información de trámites administrativos	7.00	-0.50	127/145	10.00		8.37		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.88	-0.46	29/145	10.00		8.27		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.83	0.00	35/145	9.71		8.24		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.67	+0.47	50/145	10.00		8.35		8.29
App Mi Asepeyo	8.00	0.00	95/145	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

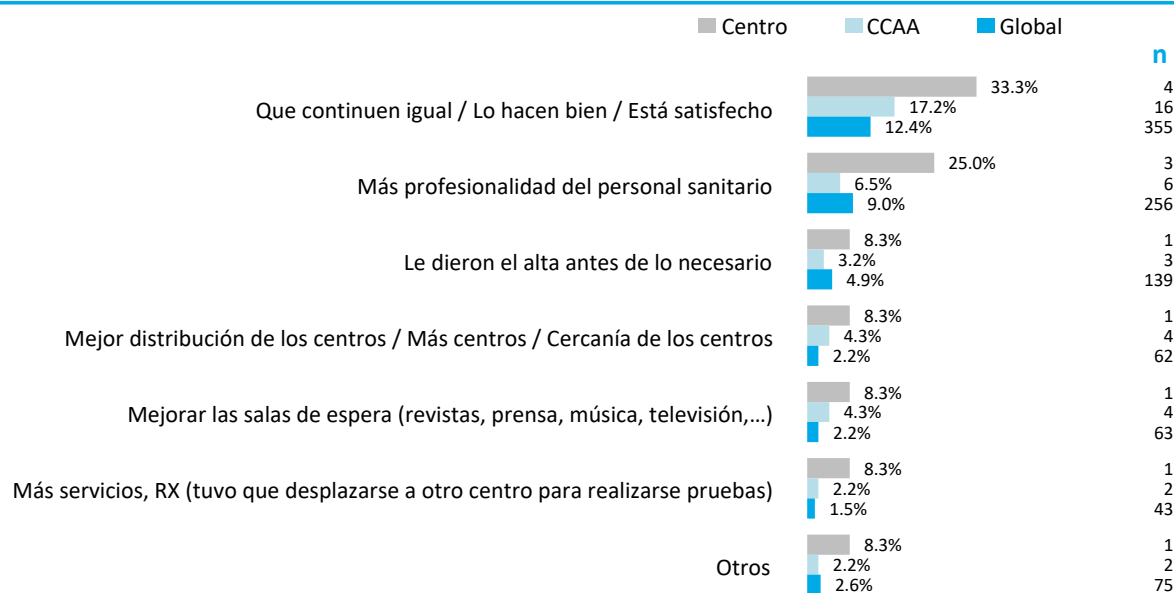
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ARAGÓN

HUESCA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 12
 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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

HUMANES

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.41	-0.27	145/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	51.0%	-9.0	145/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	36.7%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	12.2%	+4.2	139/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	7.39	-0.21	136/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	7.36	-0.23	133/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	12.8%	-9.7	137/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	40.4%	-10.6	134/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	31.9%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	27.7%	-0.9	136/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	37.0%	-8.9	127/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.00	-0.33	122/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.55	-0.23	139/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.18	-0.38	140/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.58	+0.01	102/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.10	-0.08	128/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.44	-0.01	132/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.77	+0.17	107/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	7.86	-0.20	136/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	7.69	-0.62	142/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	7.40	-0.51	139/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.69	-0.23	138/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.50	-0.37	134/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.61	-0.25	134/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	8.06	-1.02	141/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	.	1/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	.	1/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	.	1/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	8.56	-0.05	144/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.48	+0.06	118/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	1.50	-2.83	145/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	2.50	-2.50	145/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	2.50	-2.50	145/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.00	+0.50	136/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.60	-0.07	58/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	8.20	+0.45	89/145	10.00		8.47		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

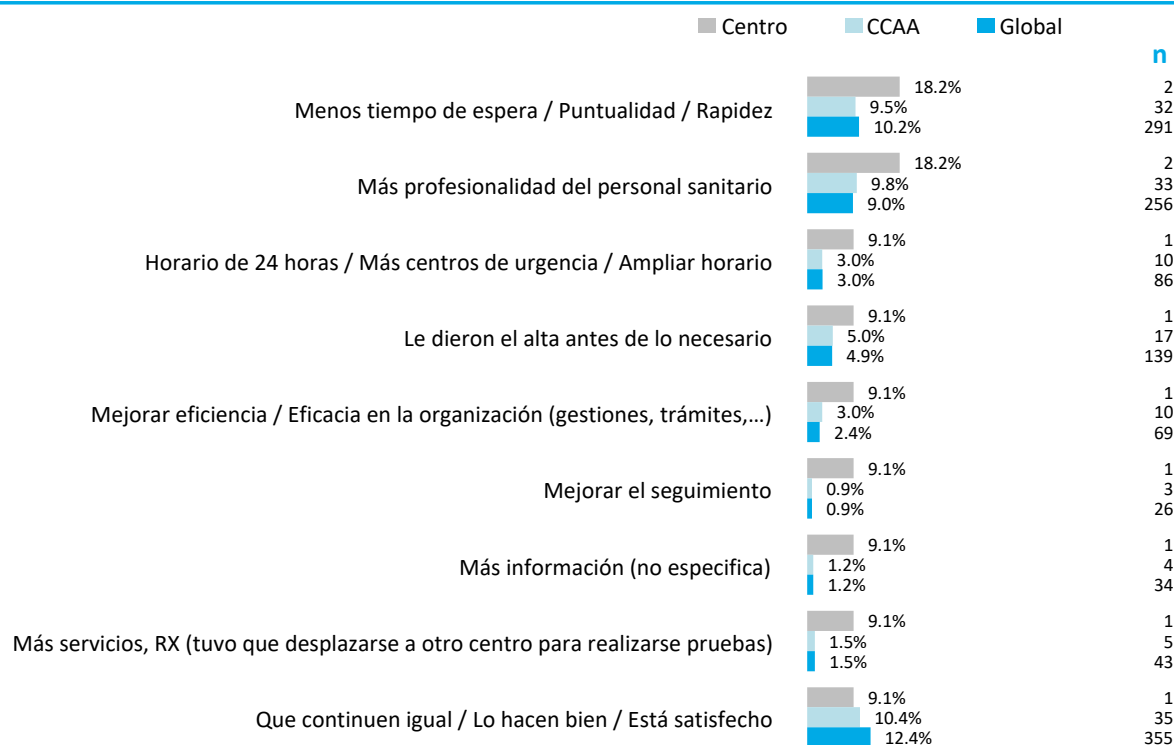
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

HUMANES



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 11
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

JAÉN



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.60	0.00	33/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	82.0%	+2.0	36/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	14.0%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.0%	+2.0	62/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	8.47	+0.08	29/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.48	+0.09	23/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	48.0%	+1.1	30/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	64.0%	+2.8	19/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	20.0%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	16.0%	+1.7	58/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	57.1%	+0.9	23/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.85	0.00	29/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.22	+0.00	29/145	9.60		9.19		9.02
Horario	8.92	-0.04	40/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	9.00	-0.08	23/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.93	-0.03	7/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.04	+0.18	53/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.18	-0.06	55/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.92	+0.04	36/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.02	+0.08	26/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.60	-0.11	44/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.79	+0.10	35/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.34	+0.02	26/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.37	+0.00	29/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	9.42	-0.15	17/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.56	+0.06	33/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.56	+0.06	36/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.44	+0.04	37/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.20	+0.02	72/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.71	+0.11	91/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	9.11	+0.84	23/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	9.00	+0.82	19/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.88	+0.28	29/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.91	-0.19	30/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.89	-0.36	30/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	8.44	+0.11	68/145	10.00		8.57		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

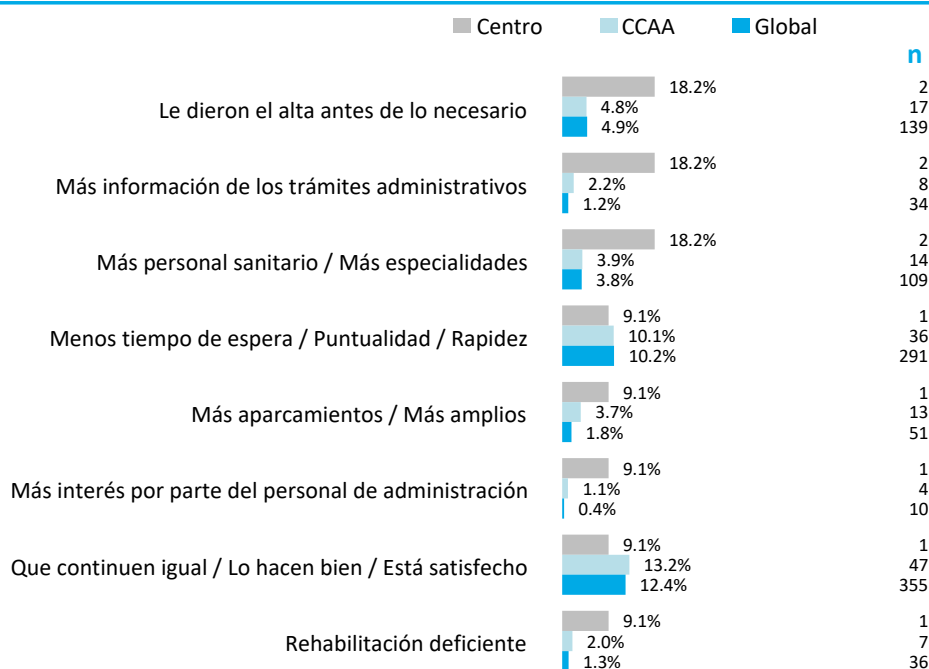
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

JAÉN



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 11
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

JEREZ DE LA FRONTERA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.31	-0.29	77/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	76.9%	-5.8	75/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	17.3%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.8%	+1.9	89/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	7.92	-0.30	99/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	7.65	-0.29	114/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	31.4%	-4.6	86/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	52.9%	-1.1	69/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	25.5%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	21.6%	+3.6	106/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	51.0%	0.0	51/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.41	-0.39	83/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.82	-0.20	119/145	9.60		9.19		9.02
Horario	8.57	-0.09	114/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	8.77	-0.17	67/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.78	-0.09	18/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.04	-0.10	55/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.56	+0.04	125/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.46	-0.08	90/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.77	-0.08	54/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.48	-0.15	59/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.57	-0.13	59/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.56	-0.02	133/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.00	-0.03	98/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	8.79	+0.09	105/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.33	0.00	54/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.42	0.00	48/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.33	-0.08	46/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.35	-0.04	39/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.04	-0.06	28/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	7.09	-0.84	133/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	6.45	-1.41	138/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.82	-0.61	129/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.27	-0.16	84/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.60	+0.10	115/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	8.64	+0.18	60/145	10.00		8.57		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

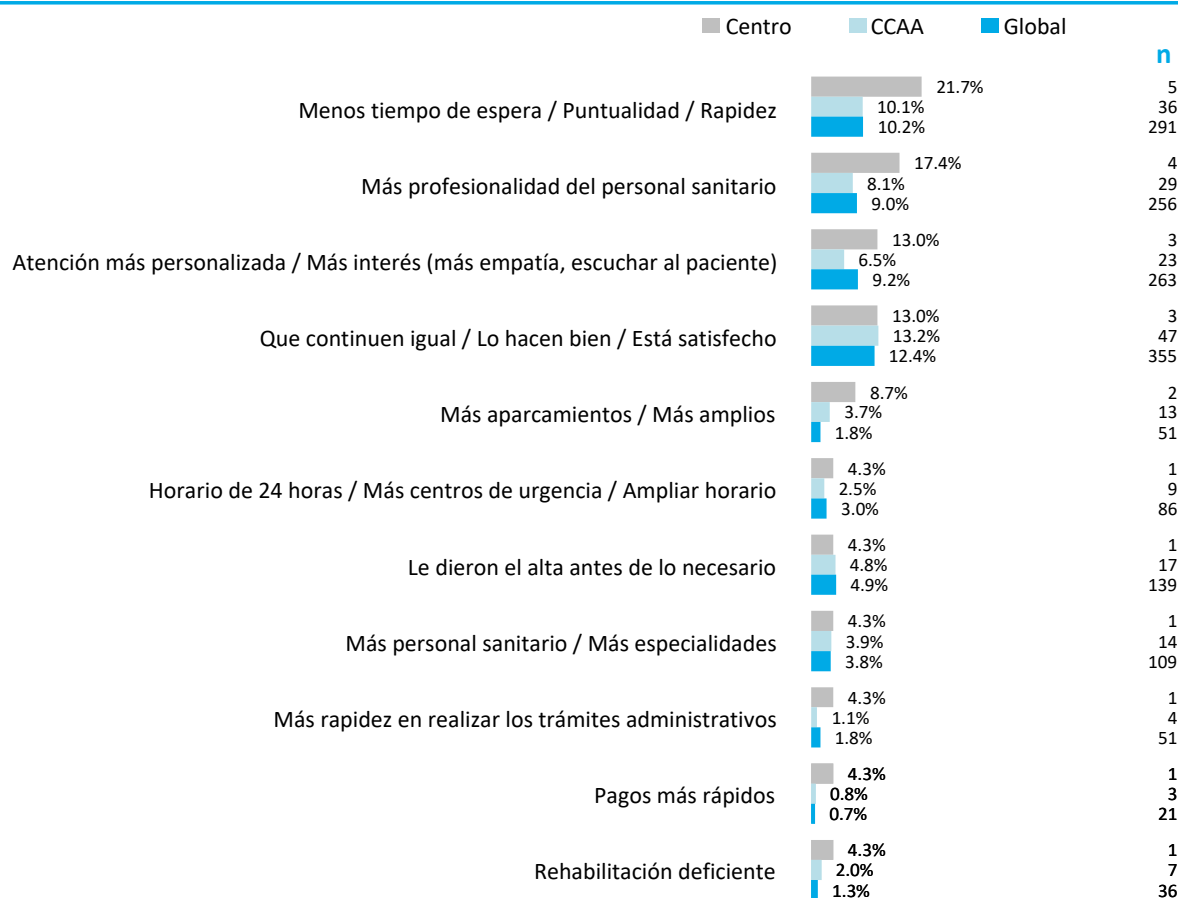
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

JEREZ DE LA FRONTERA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 23
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

LANZAROTE

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.69	+0.49	26/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	82.0%	+4.9	38/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	14.8%					15.0%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.3%	-4.9	52/145	0.0%		4.9%		4.8%
Fidelidad	8.41	+0.38	36/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.27	+0.55	40/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	42.4%	+5.7	47/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	57.6%	-0.7	48/145	78.7%		59.7%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	27.1%					23.9%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	15.3%	-6.4	54/145	4.3%		16.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	57.1%	+2.8	23/145	73.9%		55.6%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.96	+0.34	15/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.90	-0.16	104/145	9.60		9.06		9.02
Horario	9.00	+0.02	25/145	9.33		8.92		8.76
Instalaciones	8.85	+0.02	55/145	9.50		8.78		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.67	+0.22	37/145	9.30		8.54		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.62	+0.02	113/145	9.48		8.77		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.34	+0.34	36/145	9.18		8.00		8.02
Trato e interés - Médico	8.54	+0.31	79/145	9.61		8.72		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.62	+0.36	76/145	9.63		8.77		8.61
Información recibida - Médico	8.62	+0.40	42/145	9.30		8.57		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.85	+0.44	24/145	9.53		8.56		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.50	0.00	8/145	9.70		9.23		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.46	+0.02	15/145	9.70		9.28		9.11
Información recibida - Enfermera	9.09	-0.26	59/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.38	+0.15	51/145	10.00		8.69		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.25	+0.14	63/145	10.00		8.64		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.25	+0.47	109/145	10.00		8.32		8.77
Respeto a la intimidad	9.33	+0.19	43/145	9.69		9.39		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.17	+0.20	14/145	9.40		8.81		8.77
Trato e interés	8.15	+0.88	92/145	10.00		8.13		8.33
Información de trámites administrativos	8.31	+1.22	74/145	10.00		8.32		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.15	+0.70	16/145	10.00		8.39		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.50	+0.35	60/145	9.71		8.59		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.71	-1.00	47/145	10.00		7.79		8.29
App Mi Asepeyo	7.25	-1.32	135/145	10.00		8.17		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

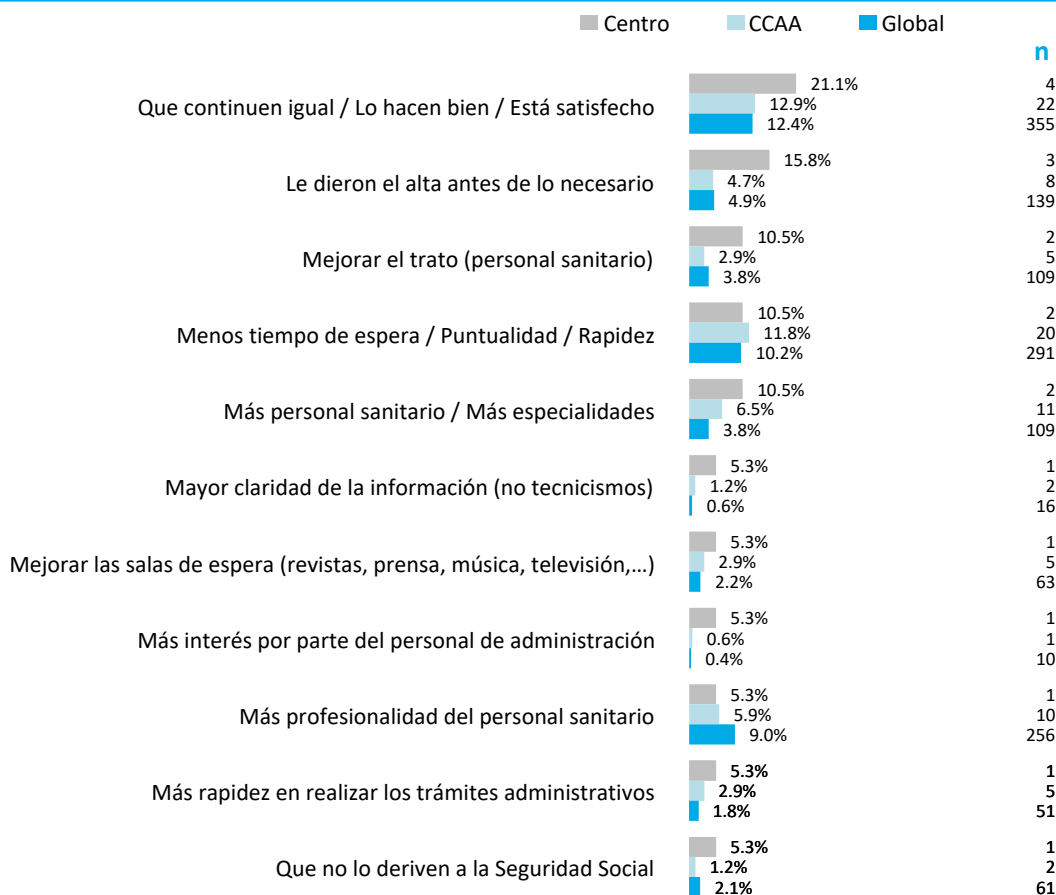
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

LANZAROTE



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 19
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

LAS PALMAS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.37	-0.14	67/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	74.2%	-5.2	91/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	22.6%					15.0%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.2%	+0.1	51/145	0.0%		4.9%		4.8%
Fidelidad	8.22	-0.03	60/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.00	-0.11	71/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	30.0%	-6.1	95/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	50.0%	-4.1	80/145	78.7%		59.7%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	30.0%					23.9%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	20.0%	+2.0	91/145	4.3%		16.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	44.8%	-4.3	84/145	73.9%		55.6%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.36	-0.16	90/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.25	+0.02	25/145	9.60		9.06		9.02
Horario	8.75	-0.24	83/145	9.33		8.92		8.76
Instalaciones	8.57	-0.02	103/145	9.50		8.78		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.17	-0.11	120/145	9.30		8.54		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.47	-0.17	129/145	9.48		8.77		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.67	-0.20	117/145	9.18		8.00		8.02
Trato e interés - Médico	8.60	-0.21	72/145	9.61		8.72		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.72	-0.12	66/145	9.63		8.77		8.61
Información recibida - Médico	8.46	-0.27	65/145	9.30		8.57		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.20	-0.25	105/145	9.53		8.56		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.04	-0.18	75/145	9.70		9.23		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.20	-0.06	57/145	9.70		9.28		9.11
Información recibida - Enfermera	8.96	-0.18	82/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.77	+0.05	95/145	10.00		8.69		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.08	+0.01	81/145	10.00		8.64		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.46	+0.25	91/145	10.00		8.32		8.77
Respeto a la intimidad	9.13	-0.08	94/145	9.69		9.39		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.37	-0.17	127/145	9.40		8.81		8.77
Trato e interés	7.54	+0.12	121/145	10.00		8.13		8.33
Información de trámites administrativos	7.54	-0.01	114/145	10.00		8.32		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.75	+0.05	88/145	10.00		8.39		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.50	-0.50	60/145	9.71		8.59		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.83	-0.92	108/145	10.00		7.79		8.29
App Mi Asepeyo	6.50	-2.25	143/145	10.00		8.17		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)

CANARIAS

LAS PALMAS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

LAS PALMAS-PUERTO DE LA LUZ

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.74	+0.19	17/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	83.9%	+6.1	28/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	14.5%					15.0%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	1.6%	-1.6	19/145	0.0%		4.9%		4.8%
Fidelidad	8.77	+0.32	12/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.63	+0.26	13/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	51.6%	+10.3	19/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	64.5%	+7.4	17/145	78.7%		59.7%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	22.6%					23.9%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	12.9%	-3.0	35/145	4.3%		16.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	57.4%	+5.8	22/145	73.9%		55.6%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.33	-0.19	94/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.13	+0.21	50/145	9.60		9.06		9.02
Horario	8.80	+0.01	69/145	9.33		8.92		8.76
Instalaciones	8.66	+0.20	87/145	9.50		8.78		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.65	+0.19	40/145	9.30		8.54		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.82	+0.19	86/145	9.48		8.77		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.21	-0.12	52/145	9.18		8.00		8.02
Trato e interés - Médico	9.05	+0.05	22/145	9.61		8.72		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.28	+0.17	8/145	9.63		8.77		8.61
Información recibida - Médico	8.90	+0.30	20/145	9.30		8.57		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.77	+0.33	36/145	9.53		8.56		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.00	-0.09	81/145	9.70		9.23		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.17	-0.01	67/145	9.70		9.28		9.11
Información recibida - Enfermera	8.93	-0.10	85/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		8.69		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		8.64		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		8.32		8.77
Respeto a la intimidad	9.53	+0.04	7/145	9.69		9.39		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.49	-0.11	114/145	9.40		8.81		8.77
Trato e interés	7.29	+0.49	128/145	10.00		8.13		8.33
Información de trámites administrativos	7.38	+0.58	120/145	10.00		8.32		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.25	+0.45	57/145	10.00		8.39		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.00	-0.10	102/145	9.71		8.59		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.83	+0.08	34/145	10.00		7.79		8.29
App Mi Asepeyo	8.40	+0.03	73/145	10.00		8.17		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).

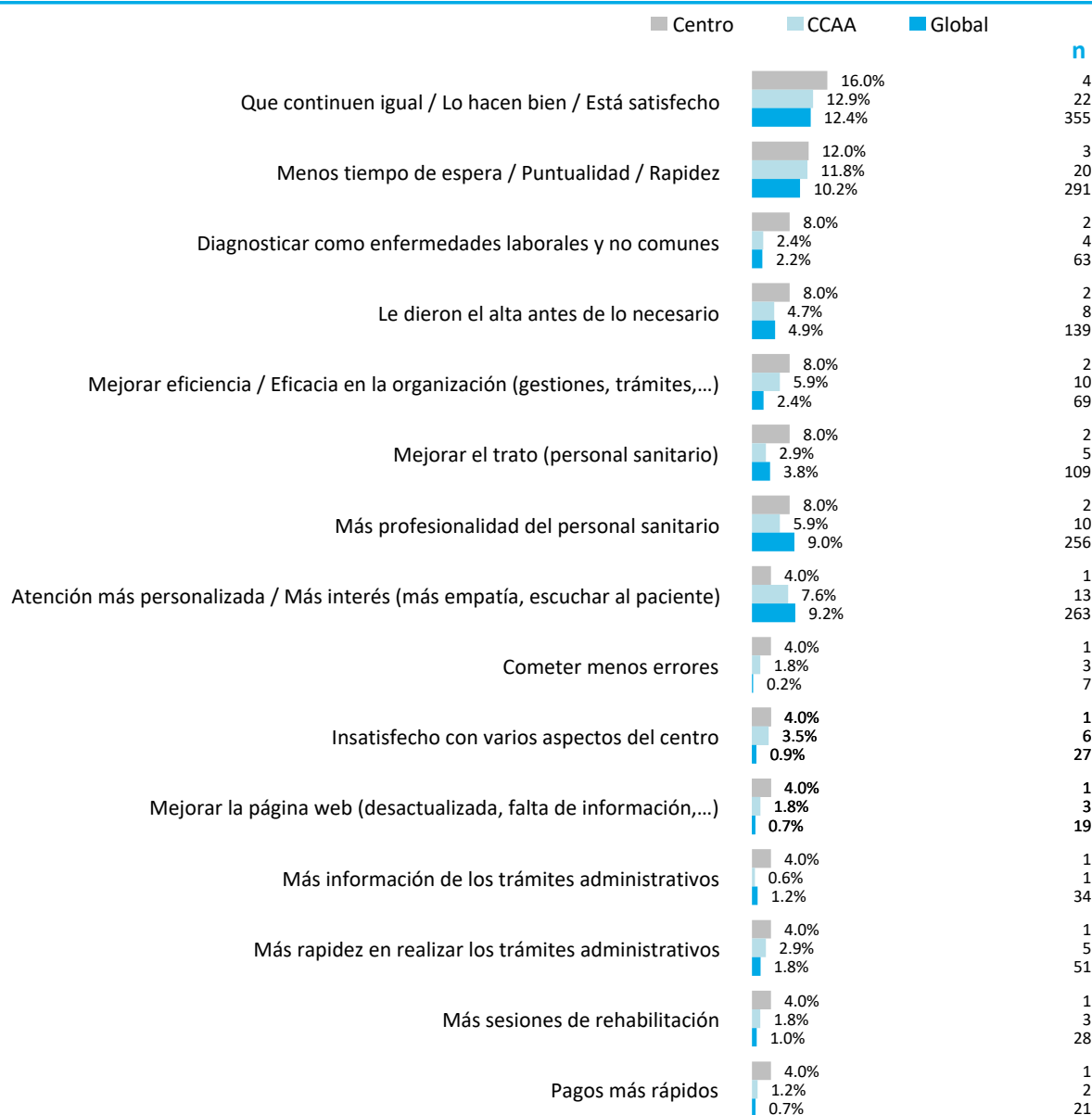
Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

LAS PALMAS-PUERTO DE LA LUZ

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 25
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

LAS ROZAS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.20	+0.29	89/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	74.5%	+3.9	89/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	19.6%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.9%	+2.0	91/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	7.90	+0.22	102/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	7.51	+0.24	129/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	25.5%	+13.7	110/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	52.9%	+11.8	69/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	19.6%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	27.5%	-2.0	134/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	51.0%	+11.8	53/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.00	-0.21	122/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.80	+0.13	123/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.89	+0.13	46/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.62	+0.13	92/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.35	+0.31	88/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.60	+0.33	115/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.61	+0.24	120/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	8.43	-0.08	95/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.32	+0.07	111/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	7.94	-0.10	113/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.98	+0.10	119/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.00	-0.35	144/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.25	-0.15	144/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	8.17	-0.25	136/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	5.29	0.00	138/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	5.29	0.00	138/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	5.43	+0.14	138/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	9.26	+0.14	58/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.60	+0.04	106/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	8.60	+0.60	59/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	8.56	+0.41	52/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.22	+0.79	59/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.17	-0.12	93/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.75	+0.25	42/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	8.33	-0.07	77/145	10.00		8.47		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

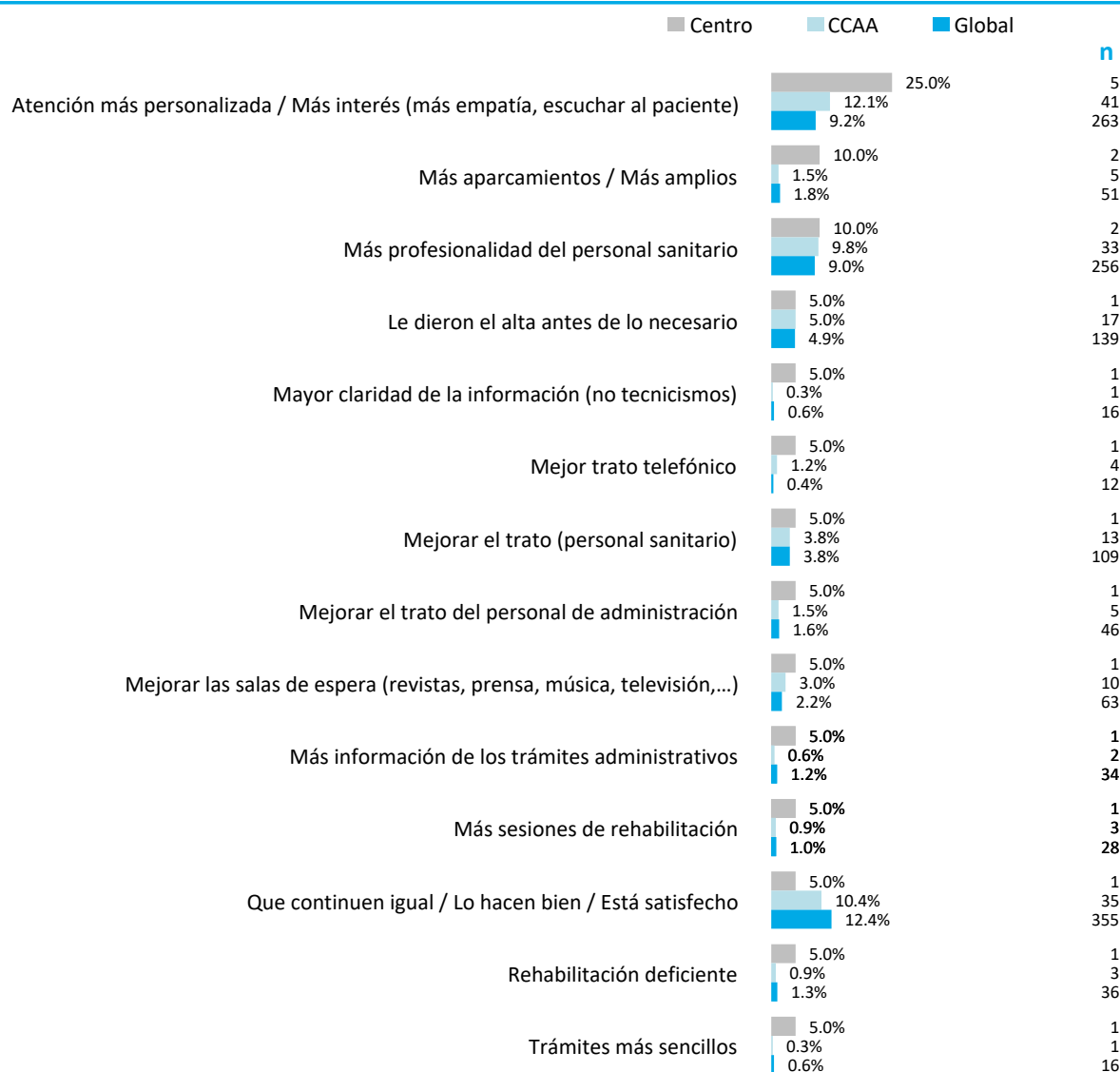
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

LAS ROZAS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 20
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

LEGAZPI

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.02	-0.25	115/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	71.2%	-9.6	113/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	19.2%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	9.6%	+1.9	131/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	7.68	-0.12	124/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	7.48	-0.18	130/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	24.0%	-6.0	114/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	48.0%	0.0	98/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.0%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	24.0%	+6.0	121/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	49.0%	0.0	64/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.71	+0.13	43/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.83	-0.25	118/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.71	-0.43	87/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.67	-0.24	86/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.22	-0.13	110/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.69	+0.02	109/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.27	-0.44	135/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	8.00	-0.38	131/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.08	-0.48	130/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	7.78	-0.45	128/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.84	-0.56	133/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.81	-0.19	116/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.90	-0.24	115/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	8.56	-0.48	123/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.92	+0.42	83/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.67	+0.17	105/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.83	+0.33	73/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	8.80	-0.08	140/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.76	-0.22	84/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	8.38	-0.30	73/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	8.08	-0.37	94/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.50	-0.50	104/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.17	+0.17	15/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.67	+1.92	50/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	7.75	-0.65	117/145	10.00		8.47		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

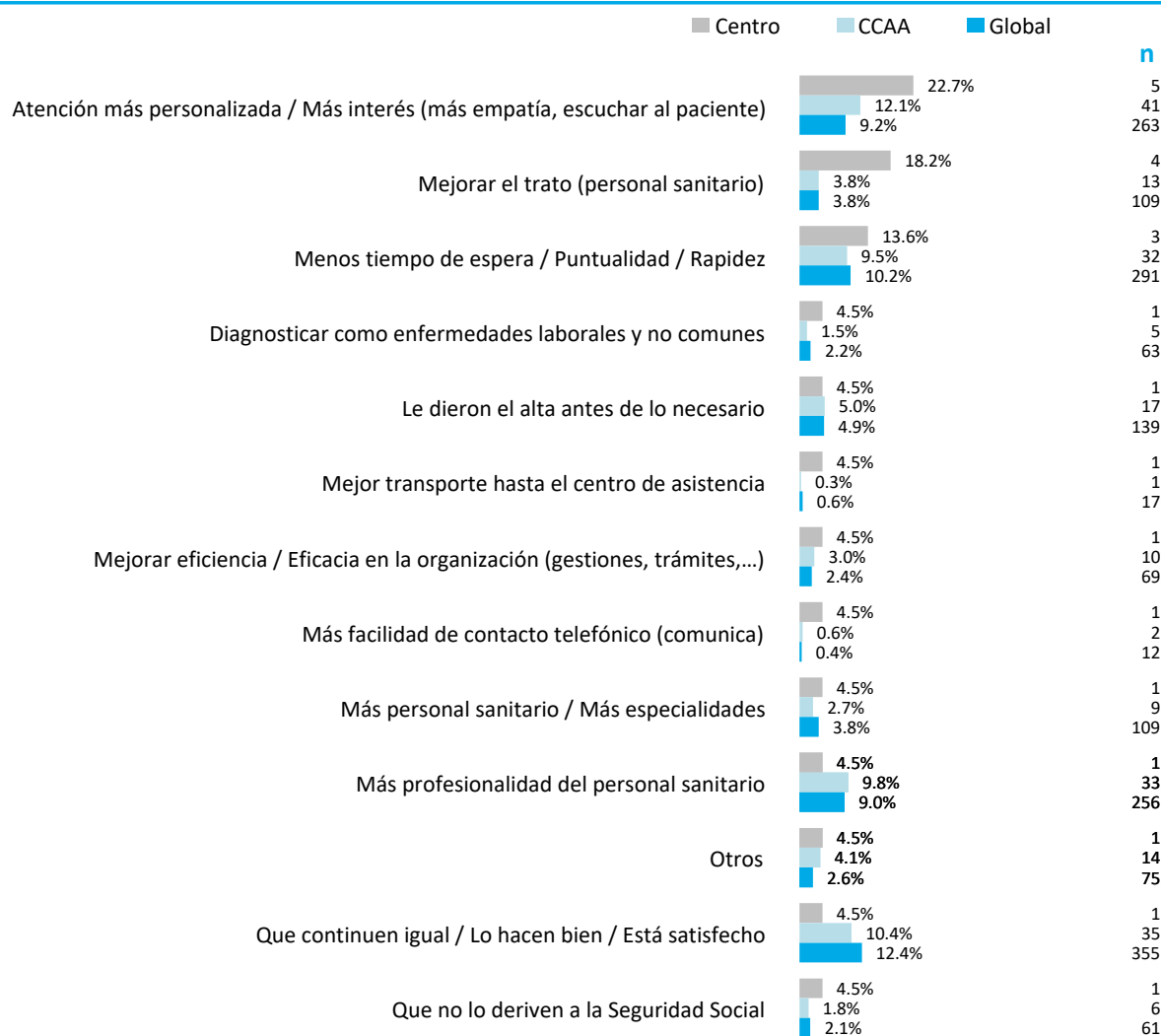
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

LEGAZPI



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 22
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

LEÓN



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.62	+0.08	137/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	61.7%	+1.7	141/145	94.5%		71.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	31.7%					23.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.7%	+1.7	110/145	0.0%		5.1%		4.8%
Fidelidad	7.05	+0.16	144/145	9.21		7.93		8.11
Recomendación	7.00	+0.10	141/145	8.92		7.81		8.00
Net Promoter Score (NPS)	3.3%	+3.3	141/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	33.3%	0.0	139/145	78.7%		50.4%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	36.7%					30.1%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	30.0%	-3.3	140/145	4.3%		19.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	29.8%	-1.2	142/145	73.9%		46.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.77	-0.13	134/145	9.28		8.24		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.73	-0.25	130/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.53	-0.15	121/145	9.33		8.59		8.76
Instalaciones	8.42	-0.18	117/145	9.50		8.46		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	7.98	-0.09	136/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.07	-0.20	143/145	9.48		8.61		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	6.63	+0.04	140/145	9.18		7.54		8.02
Trato e interés - Médico	7.87	-0.07	135/145	9.61		8.41		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	7.97	-0.17	133/145	9.63		8.45		8.61
Información recibida - Médico	7.20	-0.17	145/145	9.30		8.12		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.96	+0.12	120/145	9.53		8.21		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.65	-0.18	126/145	9.70		8.98		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.69	-0.36	132/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.36	-0.06	129/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.67	+0.12	22/145	10.00		8.91		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.75	+0.20	21/145	10.00		9.02		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.67	+0.30	18/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	8.76	-0.13	142/145	9.69		9.05		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.26	-0.20	131/145	9.40		8.73		8.77
Trato e interés	8.80	-0.53	41/145	10.00		8.52		8.33
Información de trámites administrativos	8.60	+0.16	48/145	10.00		8.59		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.25	-0.88	120/145	10.00		8.35		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.75	+1.25	119/145	9.71		8.52		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.63	-0.13	57/145	10.00		8.09		8.29
App Mi Asepeyo	7.00	+1.75	137/145	10.00		8.43		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

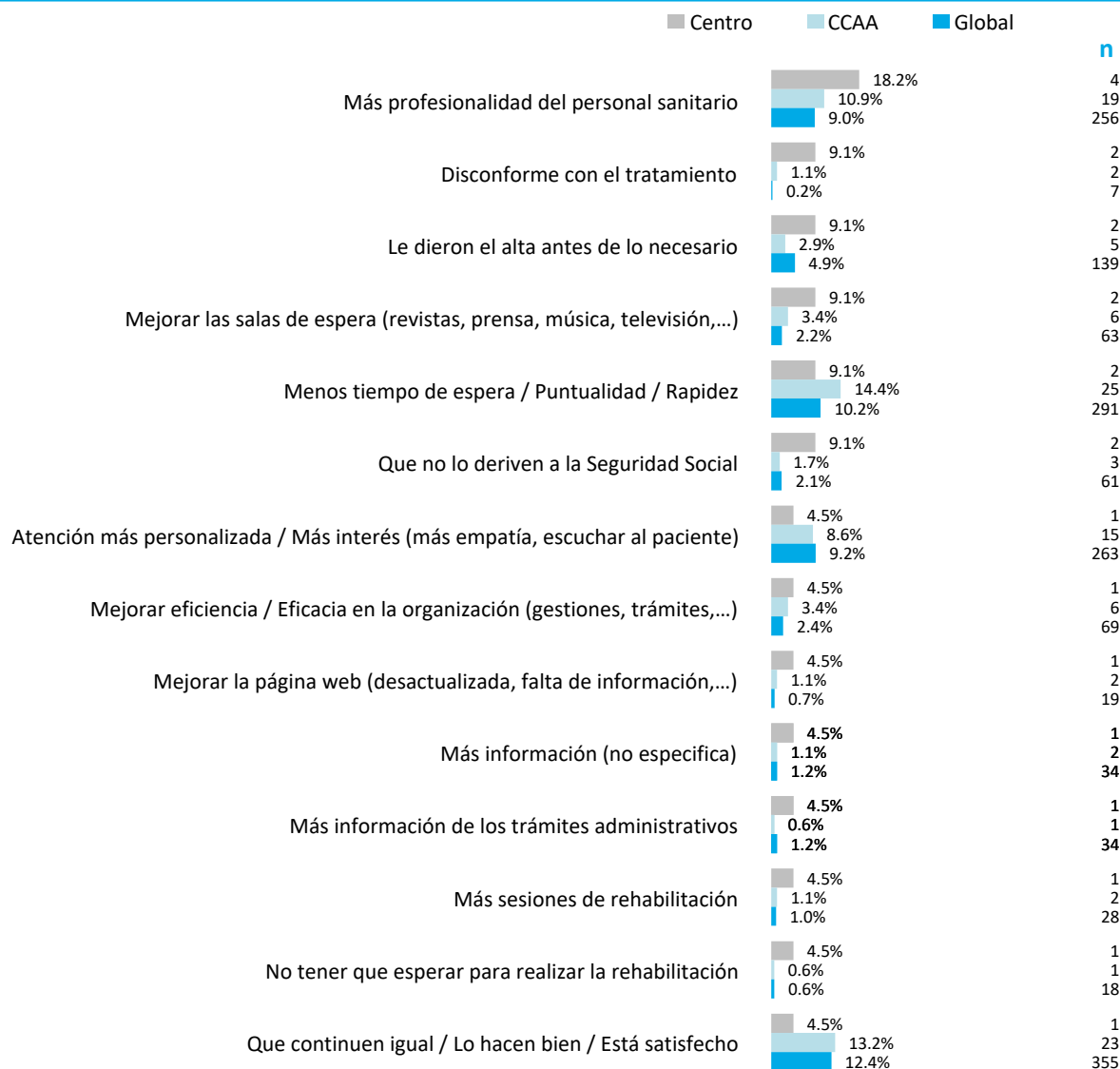
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

LEÓN



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 22
 Total de sugerencias (CCAA): 174
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

LLEIDA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.41	+0.27	58/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	84.3%	+3.9	20/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	11.8%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.9%	-2.0	57/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	8.38	+0.56	40/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	8.20	+0.57	48/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	36.7%	+16.3	61/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	49.0%	+12.2	89/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	38.8%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	12.2%	-4.1	26/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	43.8%	+9.7	97/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	9.00	-0.25	6/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.16	-0.04	42/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.82	-0.18	63/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.78	+0.13	64/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.41	+0.10	75/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.88	+0.08	78/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.69	+0.16	114/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	9.10	+0.59	21/145	9.61	●	8.44	●	8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.94	+0.39	37/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.59	+0.41	47/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.70	+0.25	44/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.00	+0.04	81/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.12	+0.16	76/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	9.14	+0.25	51/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.60	-0.15	107/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.70	-0.13	103/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.90	-0.52	120/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.20	-0.06	72/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.76	+0.16	82/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.82	+1.45	39/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	7.91	+0.09	102/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.36	+0.36	114/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.30	-2.37	132/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.10	+1.21	22/145	10.00	●	8.34	●	8.29
App Mi Asepeyo	6.67	-2.13	142/145	10.00		8.44		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

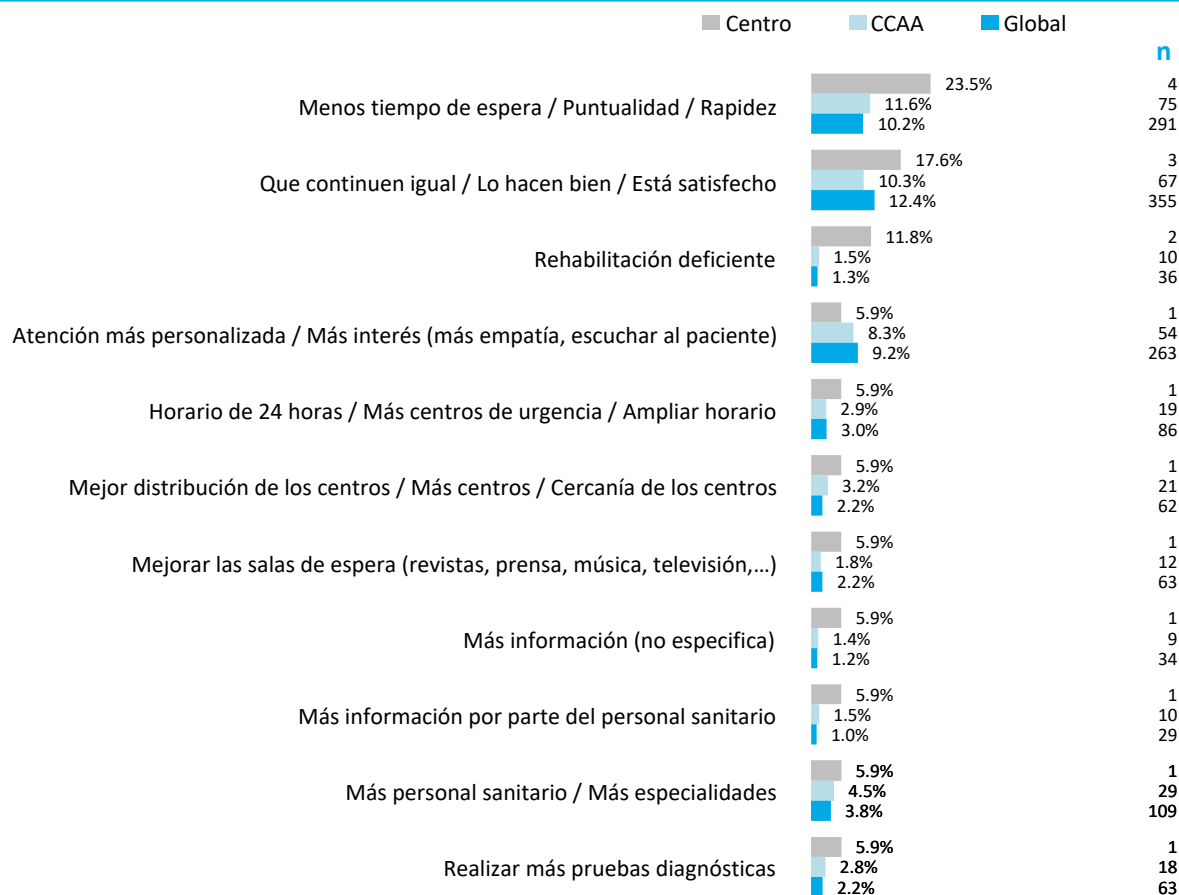
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

LLEIDA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 17
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

LLODIO



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.23	-0.15	87/145	9.19		8.22		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	73.1%	-4.9	98/145	94.5%		74.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	25.0%					21.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	1.9%	-0.1	27/145	0.0%		3.8%		4.8%
Fidelidad	7.47	-0.30	134/145	9.21		7.98		8.11
Recomendación	7.12	-0.26	137/145	8.92		7.80		8.00
Net Promoter Score (NPS)	2.0%	-10.8	143/145	74.5%		24.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	32.0%	-8.4	141/145	78.7%		43.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	38.0%					37.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	30.0%	+2.3	140/145	4.3%		18.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	30.6%	-8.5	140/145	73.9%		40.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.07	-0.35	118/145	9.28		8.22		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.98	-0.31	88/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.46	-0.35	129/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.37	-0.27	122/145	9.50		8.45		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.18	-0.13	115/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.80	-0.12	91/145	9.48		8.68		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.08	+0.08	71/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	8.52	-0.20	83/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.52	-0.17	85/145	9.63		8.67		8.61
Información recibida - Médico	8.06	-0.27	104/145	9.30		8.28		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.46	-0.19	69/145	9.53		8.41		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.74	-0.33	121/145	9.70		9.01		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.88	-0.36	121/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	9.00	0.00	72/145	9.65		9.03		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.17	+0.17	66/145	10.00		9.11		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.17	-0.03	69/145	10.00		9.13		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.50	-0.25	86/145	10.00		8.90		8.77
Respeto a la intimidad	9.04	+0.18	113/145	9.69		9.08		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.52	-0.19	111/145	9.40		8.62		8.77
Trato e interés	7.27	-0.34	129/145	10.00		8.15		8.33
Información de trámites administrativos	7.18	-0.20	125/145	10.00		8.09		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	5.70	+0.06	143/145	10.00		7.69		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.25	+0.25	86/145	9.71		8.17		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	6.40	-1.43	144/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	7.75	-0.25	117/145	10.00		8.21		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

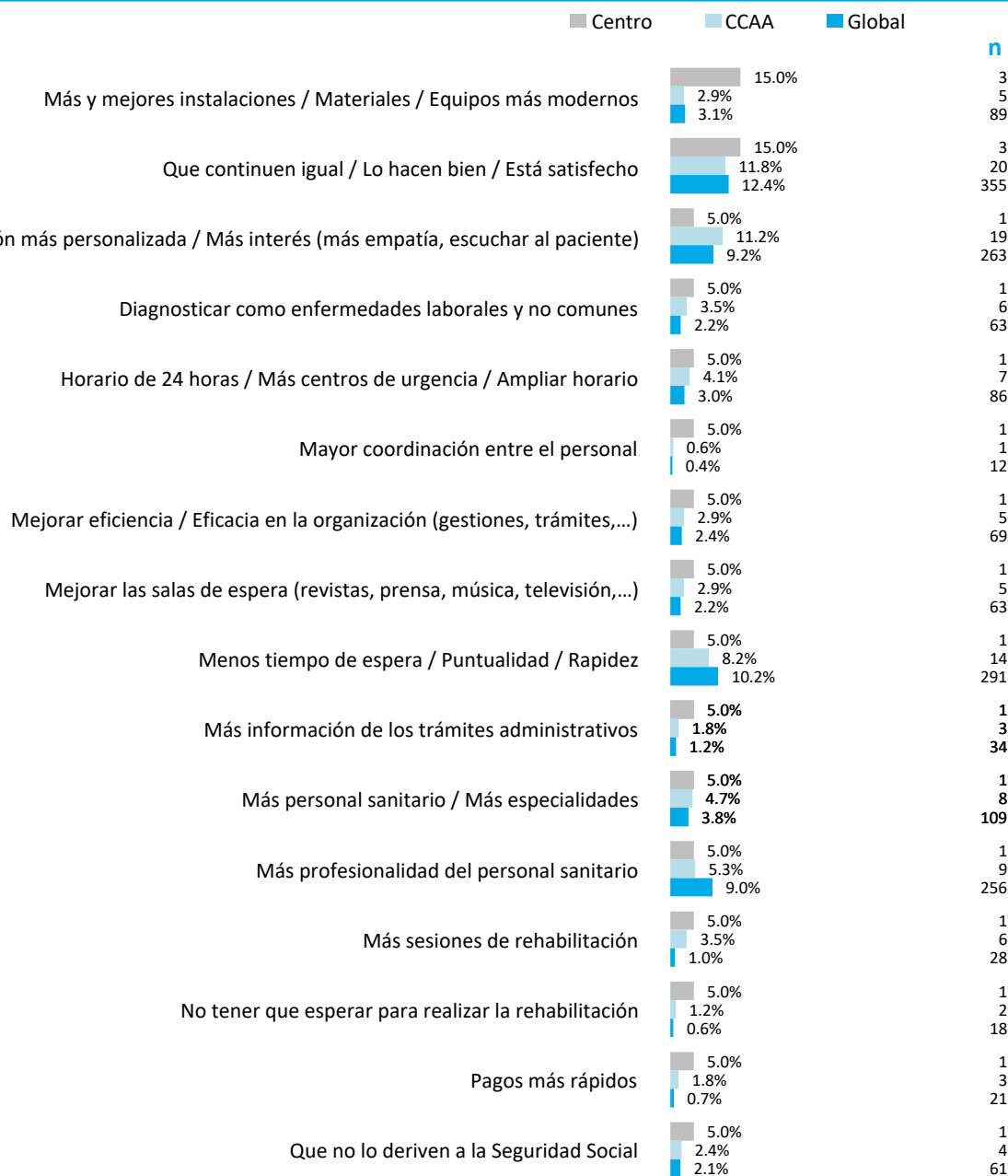
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

LLODIO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 20
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

LA RIOJA

LOGROÑO

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.09	+0.04	109/145	9.19		8.09		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	74.1%	+1.8	92/145	94.5%		74.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.9%					18.9%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	7.1%	+1.1	114/145	0.0%		7.1%		4.8%
Fidelidad	8.04	+0.16	79/145	9.21		8.04		8.11
Recomendación	7.92	+0.13	82/145	8.92		7.92		8.00
Net Promoter Score (NPS)	34.5%	+7.6	69/145	74.5%		34.5%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	51.7%	+6.1	76/145	78.7%		51.7%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	31.0%					31.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	17.2%	-1.5	71/145	4.3%		17.2%		17.7%
Nivel de Compromiso	43.1%	+2.7	102/145	73.9%		43.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.63	+0.20	55/145	9.28		8.63		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.82	-0.07	120/145	9.60		8.82		9.02
Horario	8.81	+0.04	64/145	9.33		8.81		8.76
Instalaciones	8.72	-0.06	75/145	9.50		8.72		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.47	+0.04	66/145	9.30		8.47		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.05	-0.02	50/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.21	-0.04	51/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.14	+0.15	122/145	9.61		8.14		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.18	+0.07	124/145	9.63		8.18		8.61
Información recibida - Médico	7.77	+0.07	130/145	9.30		7.77		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.95	+0.12	122/145	9.53		7.95		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.98	-0.02	90/145	9.70		8.98		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.02	-0.06	97/145	9.70		9.02		9.11
Información recibida - Enfermera	8.89	+0.03	92/145	9.65		8.89		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.08	-0.92	122/145	10.00		8.08		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.75	-0.68	100/145	10.00		8.75		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.42	-0.87	93/145	10.00		8.42		8.77
Respeto a la intimidad	9.03	+0.03	115/145	9.69		9.03		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.92	+0.10	52/145	9.40		8.92		8.77
Trato e interés	9.00	+0.42	25/145	10.00		9.00		8.33
Información de trámites administrativos	8.45	+0.37	57/145	10.00		8.45		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.06	+0.56	18/145	10.00		9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.84	-0.16	113/145	9.71		7.84		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.86	-0.64	105/145	10.00		7.86		8.29
App Mi Asepeyo	7.90	-0.35	105/145	10.00		7.90		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

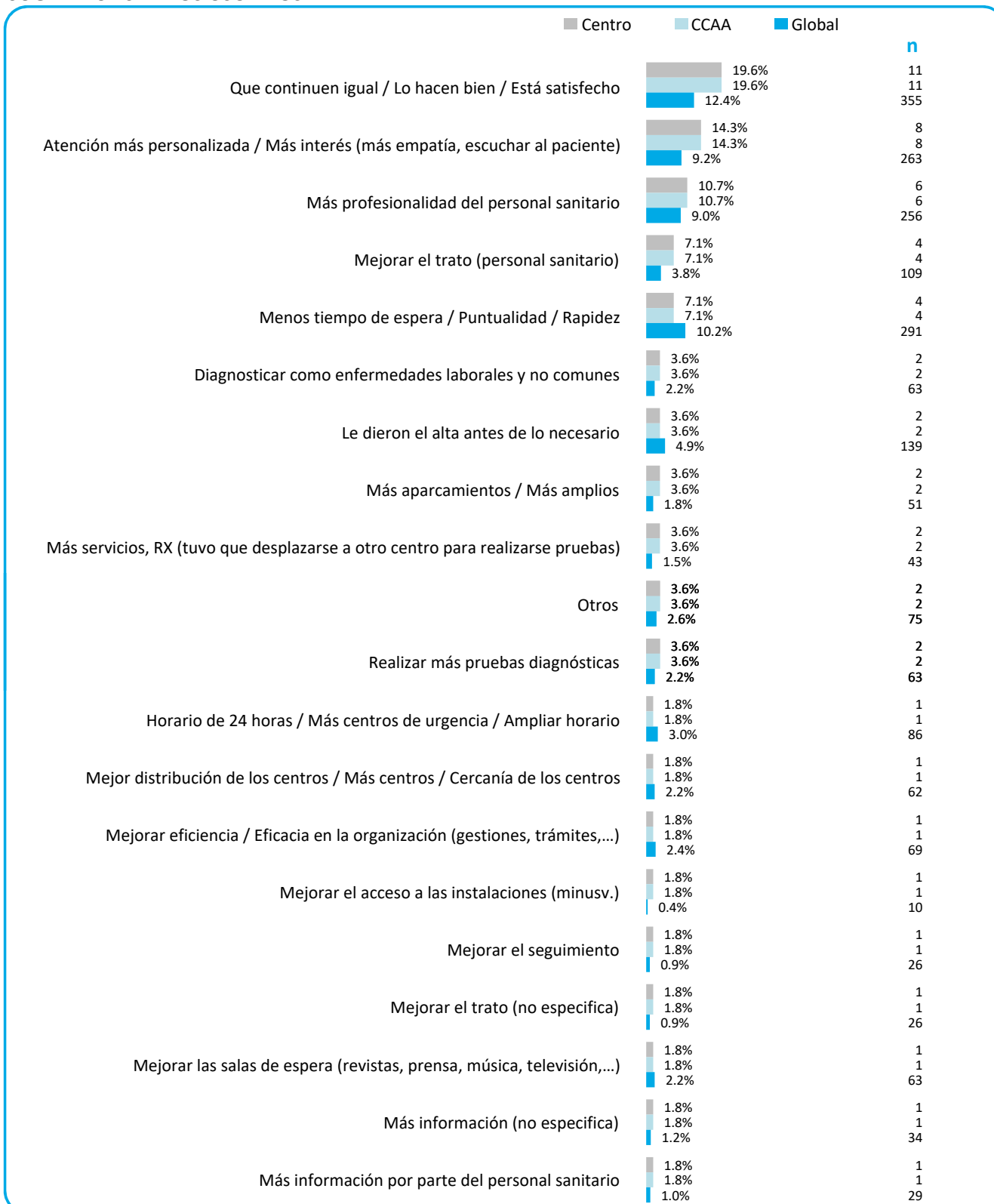
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

LA RIOJA

LOGROÑO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 56
 Total de sugerencias (CCAA): 56
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MURCIA

LORCA



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.50	-0.19	45/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	80.6%	0.0	48/145	94.5%		76.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	9.7%					17.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	9.7%	+1.4	132/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	7.94	-0.24	96/145	9.21		8.00		8.11
Recomendación	8.00	-0.23	71/145	8.92		7.98		8.00
Net Promoter Score (NPS)	44.3%	-2.9	44/145	74.5%		36.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	64.3%	-4.3	18/145	78.7%		55.4%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	15.7%					25.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	20.0%	-1.4	91/145	4.3%		18.8%		17.7%
Nivel de Compromiso	62.3%	-5.8	8/145	73.9%		49.5%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.64	+0.01	53/145	9.28		8.41		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.46	-0.04	6/145	9.60		9.09		9.02
Horario	8.43	-0.29	132/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.96	-0.14	38/145	9.50		8.80		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.75	-0.10	22/145	9.30		8.50		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.09	-0.23	44/145	9.48		9.00		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.42	-0.31	29/145	9.18		8.00		8.02
Trato e interés - Médico	8.72	-0.17	60/145	9.61		8.62		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.57	-0.11	80/145	9.63		8.52		8.61
Información recibida - Médico	8.53	-0.02	52/145	9.30		8.36		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.23	-0.07	99/145	9.53		8.36		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.00	-0.24	81/145	9.70		9.12		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.11	-0.27	83/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	8.87	-0.31	96/145	9.65		8.81		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.33	-0.42	113/145	10.00		9.09		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.33	-0.42	117/145	10.00		8.97		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.17	+0.04	113/145	10.00		8.71		8.77
Respeto a la intimidad	9.21	-0.22	67/145	9.69		9.26		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.84	-0.15	66/145	9.40		8.82		8.77
Trato e interés	8.33	-0.21	76/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	8.40	-0.10	62/145	10.00		8.21		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.71	+0.08	37/145	10.00		8.19		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.71	+0.38	1/145	9.71		8.21		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.00	-0.67	24/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	9.67	0.00	3/145	10.00		8.29		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

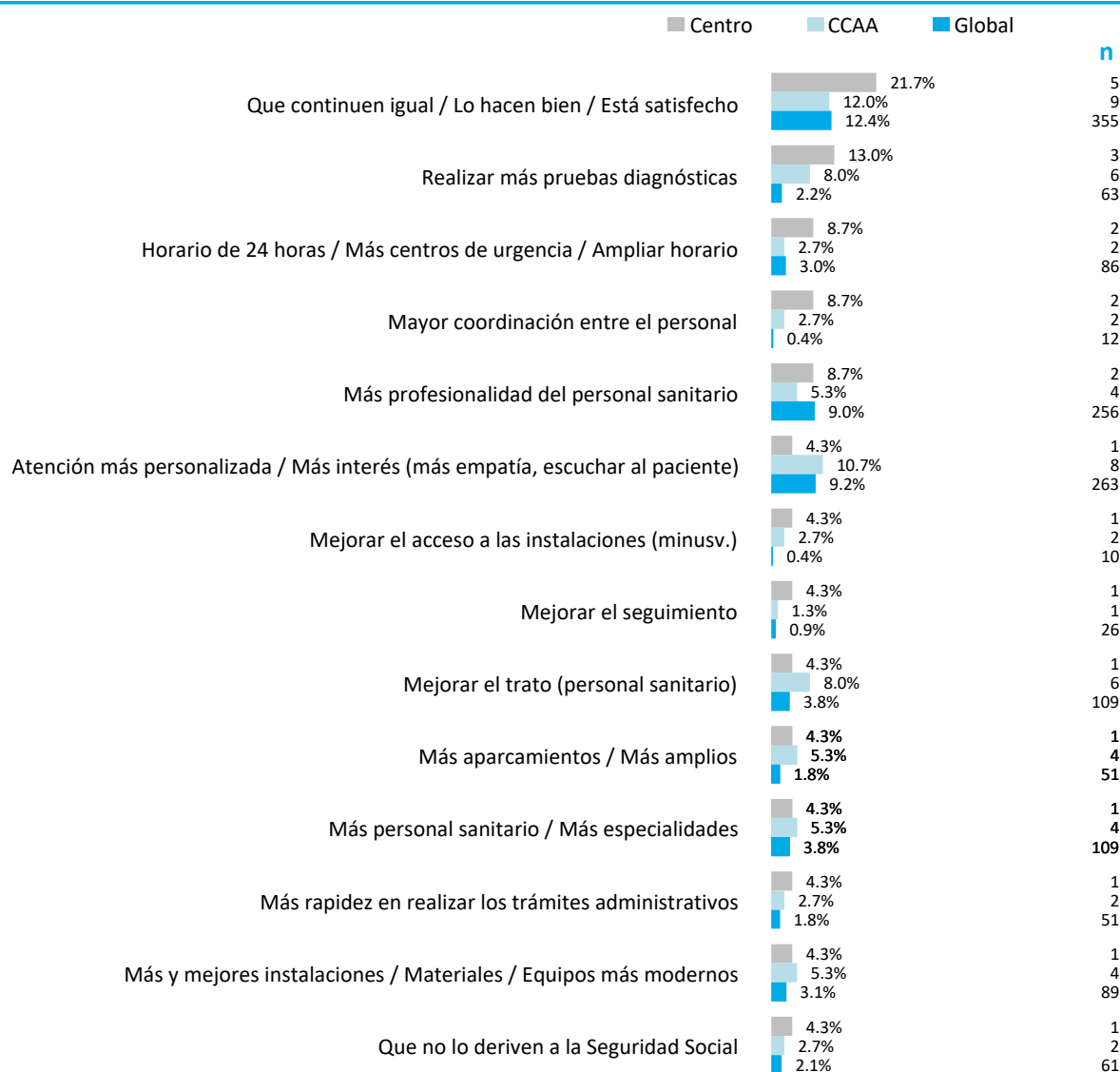
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MURCIA

LORCA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 23
 Total de sugerencias (CCAA): 75
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

MADRID

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.00	-0.10	117/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	74.6%	+1.2	88/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.3%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.1%	+1.8	82/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	7.80	-0.25	113/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	7.86	-0.19	89/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	31.0%	-2.9	90/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	44.8%	-0.9	122/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	41.4%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	13.8%	+1.9	41/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	37.0%	-4.8	126/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.85	-0.15	132/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.45	+0.08	141/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.48	-0.17	127/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.33	-0.06	129/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	7.83	+0.03	141/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.19	+0.16	142/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.44	-0.46	129/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	8.68	-0.16	64/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.75	-0.13	59/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	8.39	-0.22	72/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.52	-0.06	63/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.07	+0.10	67/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.07	+0.07	87/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	9.04	+0.00	66/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.11	-1.56	135/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	7.00	-1.44	136/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.00	-1.33	134/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	8.96	+0.03	129/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.21	-0.25	136/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	8.20	-0.30	86/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	8.00	-0.50	96/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.40	-0.40	112/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.43	-0.02	69/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.13	-0.32	130/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	7.00	+1.00	137/145	10.00		8.47		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

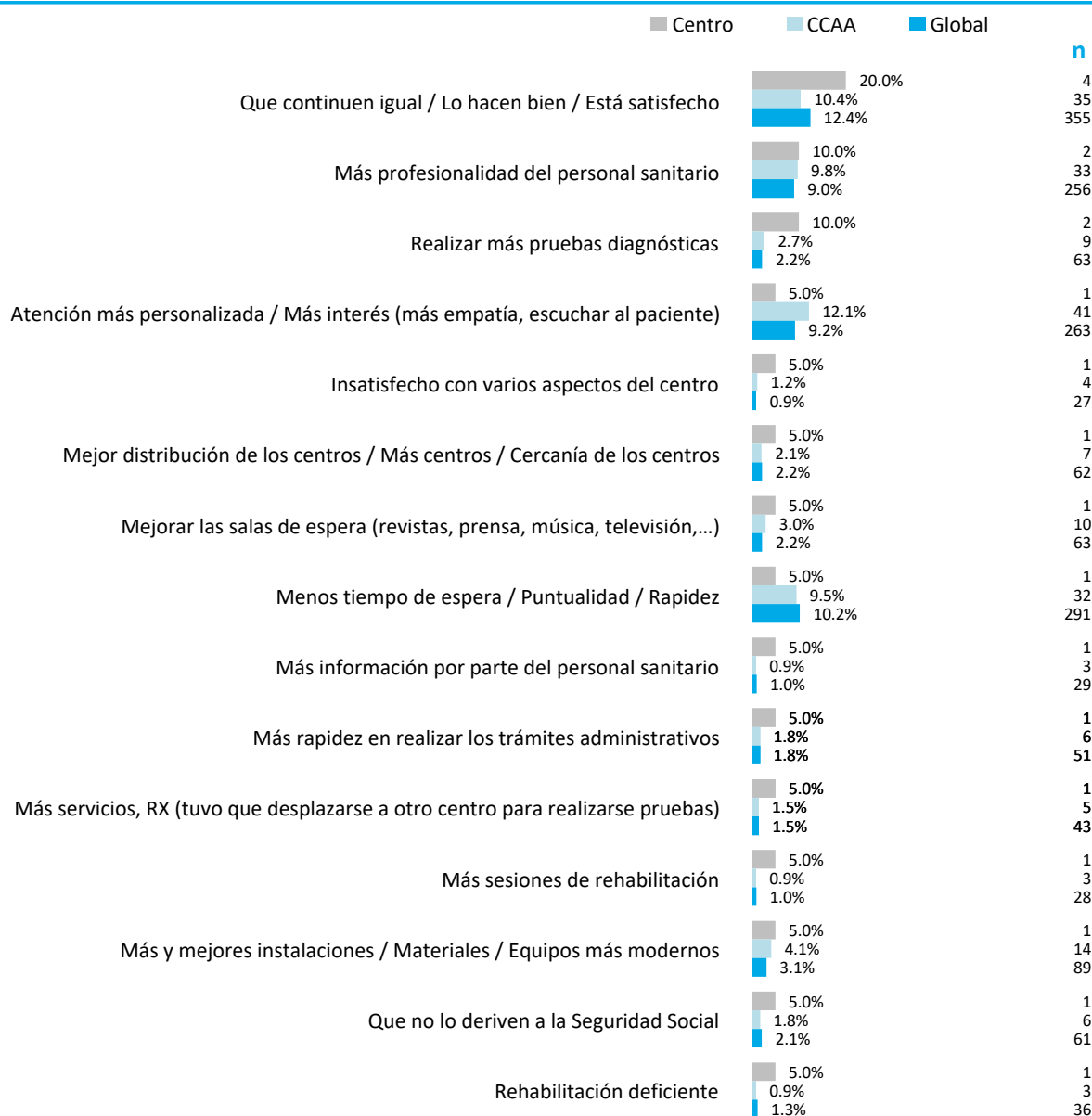
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

MADRID



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 20
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

MÁLAGA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.74	-0.14	18/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	84.0%	-2.0	24/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	14.0%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	0.0	33/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	8.62	-0.34	17/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.61	-0.24	14/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	51.0%	-16.3	20/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	63.3%	-12.2	23/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	24.5%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	12.2%	+4.1	26/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	55.3%	-14.9	30/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.67	+0.14	48/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.88	-0.12	109/145	9.60		9.19		9.02
Horario	8.88	-0.39	47/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	9.20	-0.16	7/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.68	+0.06	35/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.29	-0.15	11/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.31	-0.07	41/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	9.10	-0.22	19/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.10	-0.22	17/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.70	-0.30	36/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.81	-0.34	32/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.22	-0.28	43/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.19	-0.34	62/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	9.11	-0.17	57/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.75	+0.25	18/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.83	+0.26	17/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.50	+0.29	28/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.50	-0.11	10/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.02	-0.14	32/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	7.25	-1.64	130/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	8.50	+0.17	54/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.43	-1.35	109/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.33	-0.67	76/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.63	-0.13	6/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	6.75	-2.92	141/145	10.00		8.57		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

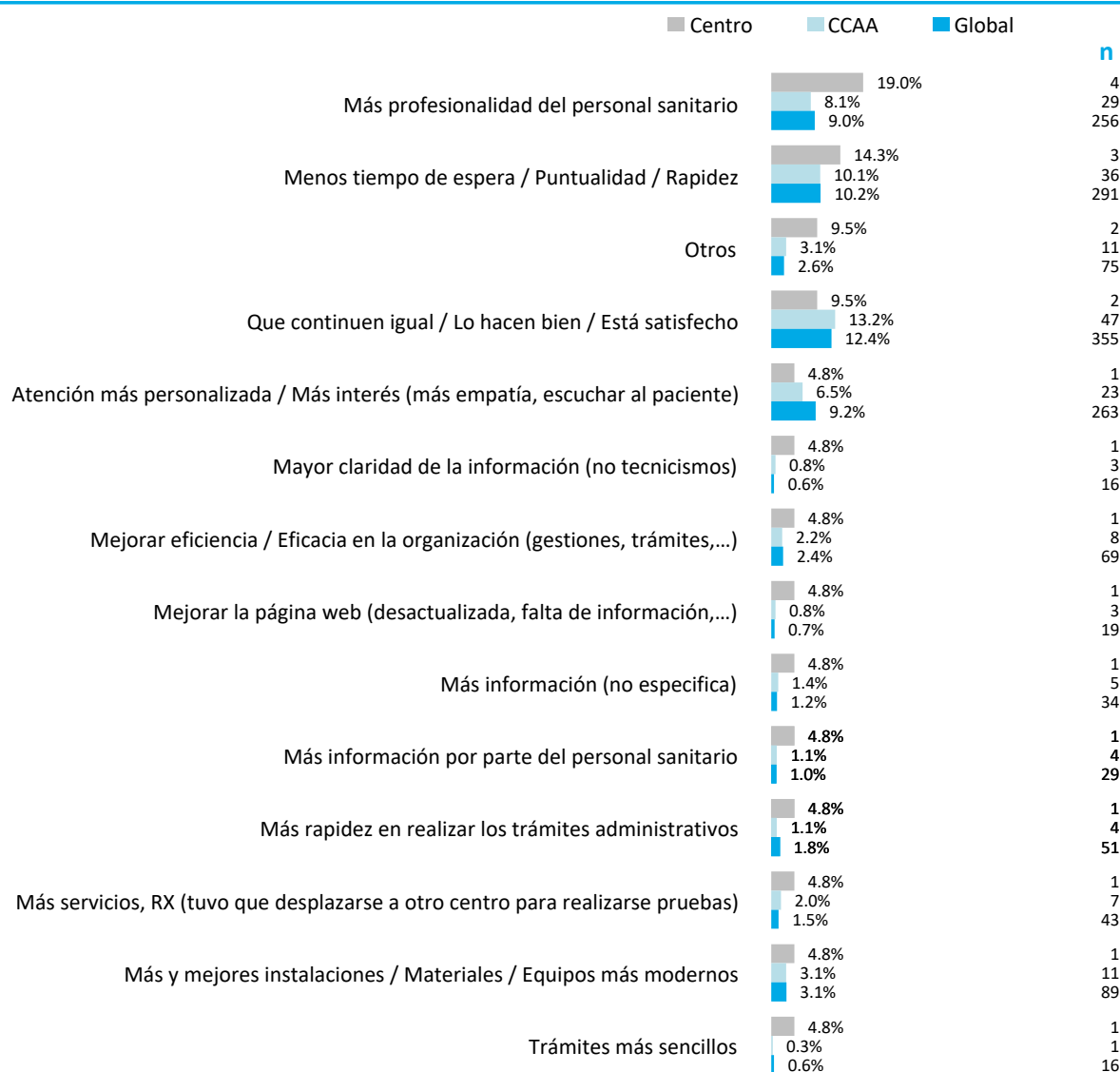
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

MÁLAGA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 21
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ILLES BALEARS

MANACOR

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.47	0.00	50/145	9.19		8.38		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	77.1%	-1.4	74/145	94.5%		78.5%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.6%					16.3%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.3%	0.0	74/145	0.0%		5.2%		4.8%
Fidelidad	8.11	0.00	71/145	9.21		8.09		8.11
Recomendación	8.12	-0.01	59/145	8.92		8.09		8.00
Net Promoter Score (NPS)	48.5%	+2.9	26/145	74.5%		41.5%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	58.8%	0.0	41/145	78.7%		57.3%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	30.9%					27.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	10.3%	-2.9	20/145	4.3%		15.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	53.8%	-3.1	41/145	73.9%		50.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.35	+0.00	93/145	9.28		8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.03	-0.01	73/145	9.60		9.02		9.02
Horario	8.86	-0.14	51/145	9.33		8.60		8.76
Instalaciones	9.18	+0.11	9/145	9.50		8.74		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.77	+0.20	20/145	9.30		8.45		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.15	-0.08	31/145	9.48		8.95		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.46	-0.02	26/145	9.18		8.26		8.02
Trato e interés - Médico	9.16	+0.09	13/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.10	+0.15	16/145	9.63		8.65		8.61
Información recibida - Médico	8.87	-0.13	21/145	9.30		8.55		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	9.05	-0.04	10/145	9.53		8.74		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.43	+0.18	16/145	9.70		9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.40	0.00	24/145	9.70		9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	9.14	-0.29	52/145	9.65		9.20		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.10	+0.25	72/145	10.00		9.15		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.10	+0.10	74/145	10.00		9.21		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.10	+0.18	60/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.31	-0.03	47/145	9.69		9.12		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.82	+0.06	71/145	9.40		8.77		8.77
Trato e interés	8.73	+0.23	50/145	10.00		8.56		8.33
Información de trámites administrativos	8.17	-0.03	86/145	10.00		7.93		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.50	+0.17	48/145	10.00		8.26		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.00	0.00	22/145	9.71		8.42		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.56	-0.07	7/145	10.00		8.78		8.29
App Mi Asepeyo	9.57	0.00	7/145	10.00		8.90		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

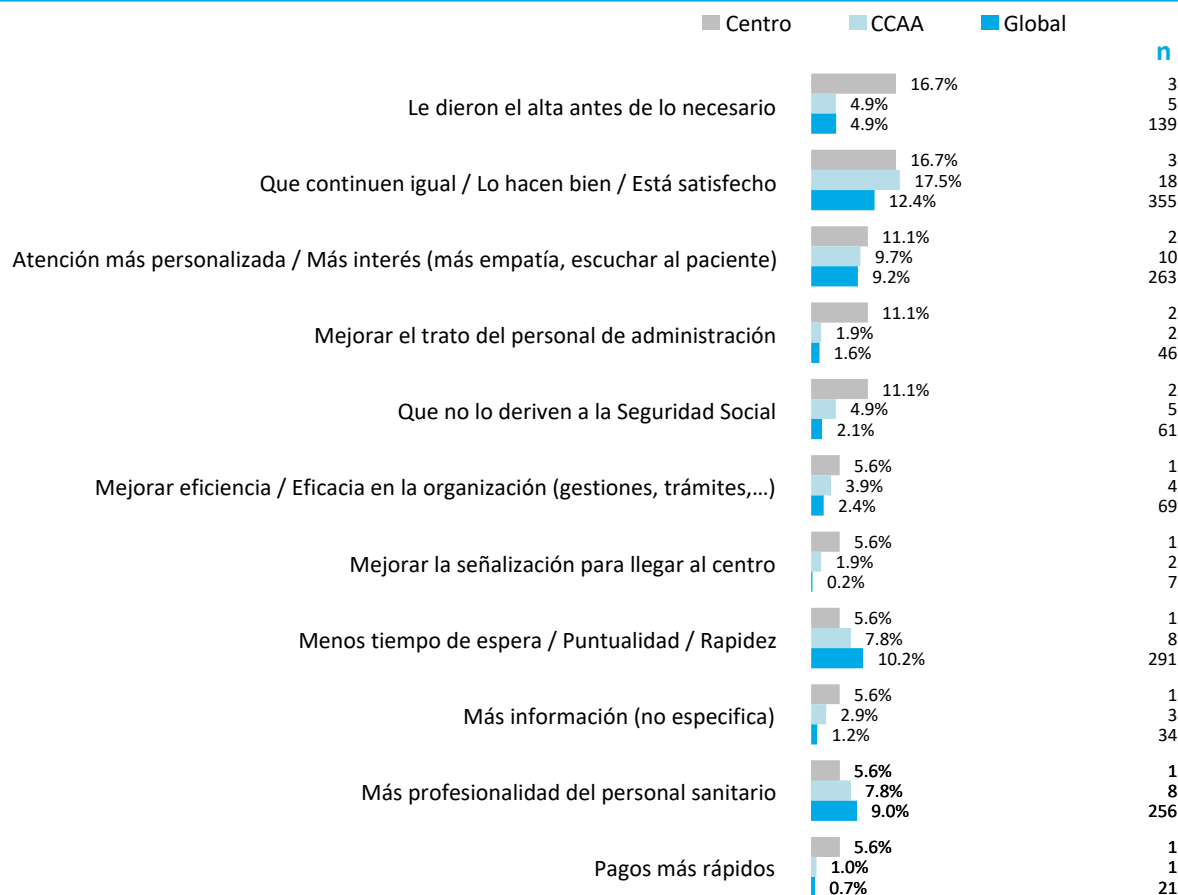
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ILLES BALEARS

MANACOR



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 103
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MANRESA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.14	0.00	101/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.0%	-2.0	66/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.0%	-2.0	62/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.74	-0.07	120/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.56	0.00	123/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	16.0%	+6.0	134/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	40.0%	+8.0	136/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	36.0%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	24.0%	+2.0	121/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	31.9%	+6.9	138/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.05	-0.54	121/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.76	-0.20	128/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.60	-0.08	108/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.37	-0.21	123/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.09	-0.04	129/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.82	-0.14	89/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.00	-0.04	83/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.61	+0.20	71/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.53	+0.18	84/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.22	+0.36	88/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.18	+0.16	107/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.58	+0.04	130/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.87	+0.05	123/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.83	+0.10	99/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.62	+0.46	106/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.69	+0.46	104/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.31	+0.31	105/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.14	+0.14	89/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.51	-0.13	112/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	7.67	-1.22	115/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	7.56	-1.19	113/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.44	-0.43	131/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.73	-0.27	122/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.57	-0.21	61/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.44	-0.11	68/145	10.00		8.44		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

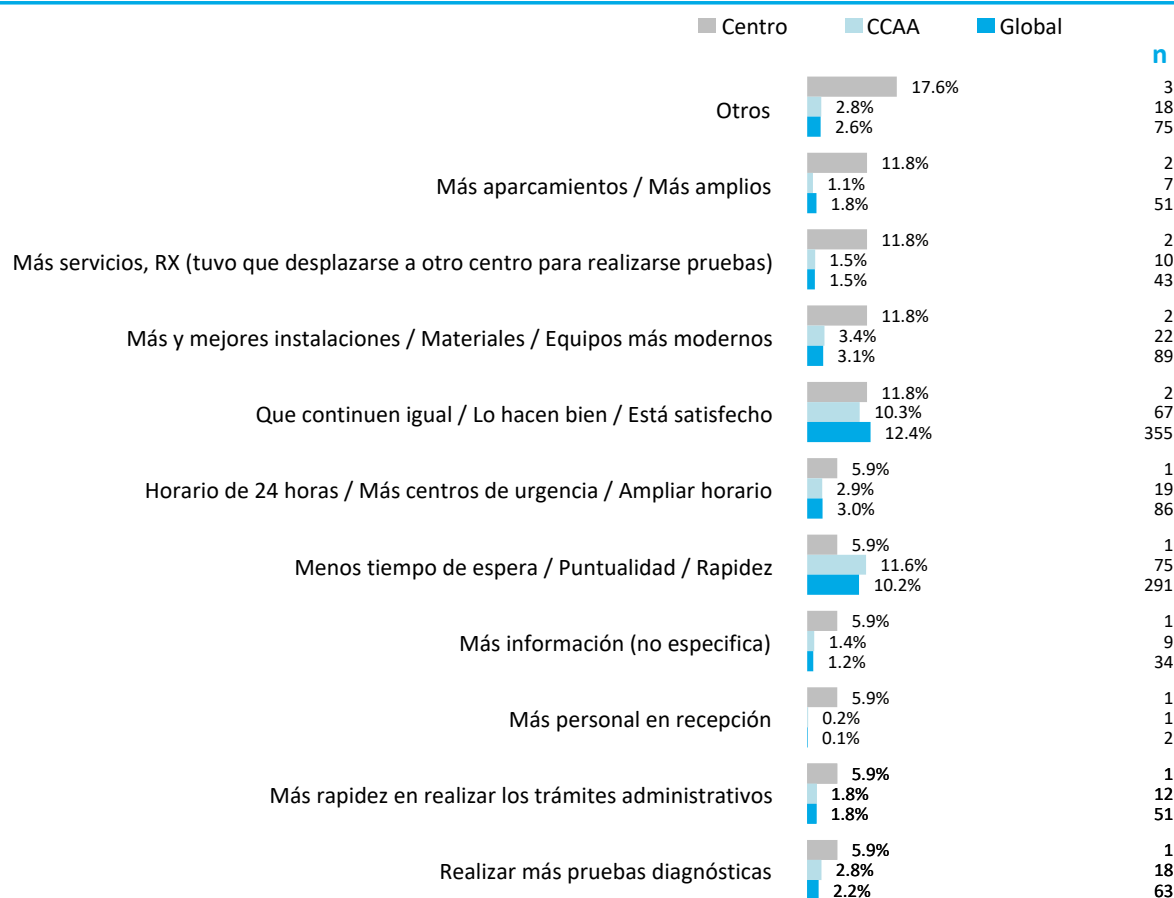
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MANRESA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 17
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ILLES BALEARS

MAÓ

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.25	+0.38	81/145	9.19		8.38		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	76.4%	+7.8	81/145	94.5%		78.5%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.1%					16.3%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.6%	-1.6	87/145	0.0%		5.2%		4.8%
Fidelidad	7.83	+0.33	109/145	9.21		8.09		8.11
Recomendación	7.87	+0.45	88/145	8.92		8.09		8.00
Net Promoter Score (NPS)	35.2%	+17.6	65/145	74.5%		41.5%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	56.3%	+7.8	54/145	78.7%		57.3%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	22.5%					27.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	21.1%	-9.8	103/145	4.3%		15.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	55.1%	+7.4	35/145	73.9%		50.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	9.00	-0.06	6/145	9.28		8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.94	+0.03	94/145	9.60		9.02		9.02
Horario	8.75	+0.23	82/145	9.33		8.60		8.76
Instalaciones	8.60	+0.21	97/145	9.50		8.74		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.57	+0.02	46/145	9.30		8.45		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.16	+0.23	28/145	9.48		8.95		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.81	+0.07	103/145	9.18		8.26		8.02
Trato e interés - Médico	8.57	+0.36	74/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.56	+0.41	82/145	9.63		8.65		8.61
Información recibida - Médico	8.48	+0.50	58/145	9.30		8.55		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.81	+0.42	31/145	9.53		8.74		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.35	+0.54	23/145	9.70		9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.44	+0.53	16/145	9.70		9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	9.16	+0.43	46/145	9.65		9.20		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.78	-0.30	94/145	10.00		9.15		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.78	-0.30	99/145	10.00		9.21		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.78	-0.22	77/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.00	+0.32	120/145	9.69		9.12		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.78	+0.21	78/145	9.40		8.77		8.77
Trato e interés	8.78	-0.22	46/145	10.00		8.56		8.33
Información de trámites administrativos	7.44	-1.68	117/145	10.00		7.93		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.78	-0.65	35/145	10.00		8.26		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.22	-0.03	88/145	9.71		8.42		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.17	+0.31	85/145	10.00		8.78		8.29
App Mi Asepeyo	8.71	+0.05	52/145	10.00		8.90		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

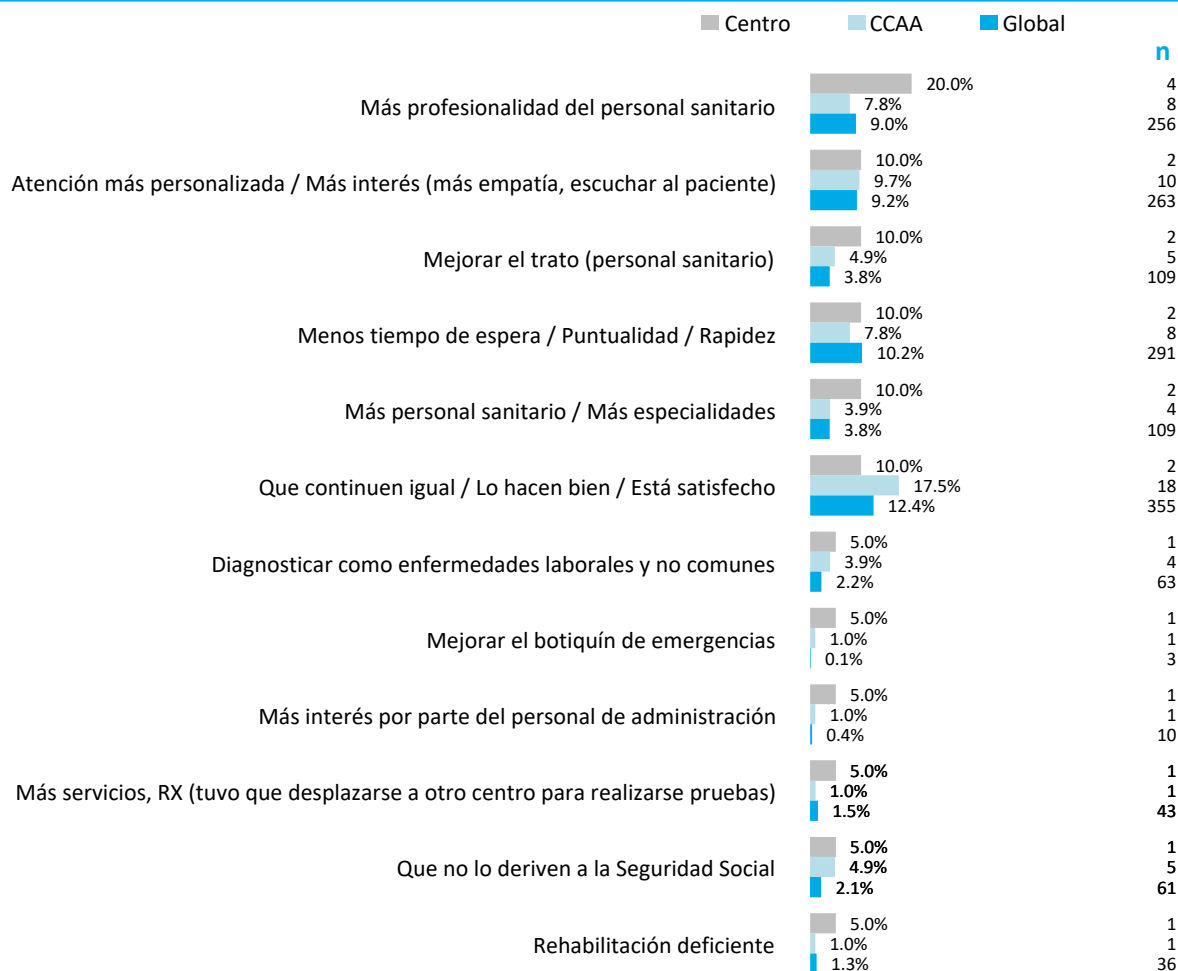
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ILLES BALEARS

MAÓ



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 20
 Total de sugerencias (CCAA): 103
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

MARBELLA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.94	+0.17	4/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	83.7%	-0.9	29/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	16.3%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	0.0	1/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	8.59	-0.05	20/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.43	-0.15	27/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	49.0%	-2.9	25/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	61.2%	-0.3	33/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	26.5%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	12.2%	+2.6	26/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	59.2%	+1.2	15/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.65	-0.66	140/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.29	+0.02	21/145	9.60		9.19		9.02
Horario	8.94	+0.02	35/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	9.02	+0.25	22/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.88	+0.22	12/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.36	+0.34	5/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.53	+0.20	18/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	9.20	+0.15	10/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.16	+0.09	12/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.71	-0.02	35/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	9.24	+0.22	6/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.53	+0.09	6/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.44	+0.10	16/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	9.48	+0.10	11/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.44	+0.04	44/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.75	+0.19	21/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.11	+0.11	58/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.61	+0.11	3/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.75	+0.04	88/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	8.64	-0.36	56/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	8.36	-0.36	68/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.07	-0.71	70/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.30	+0.60	10/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.77	+0.08	41/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	9.31	+0.22	14/145	10.00		8.57		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

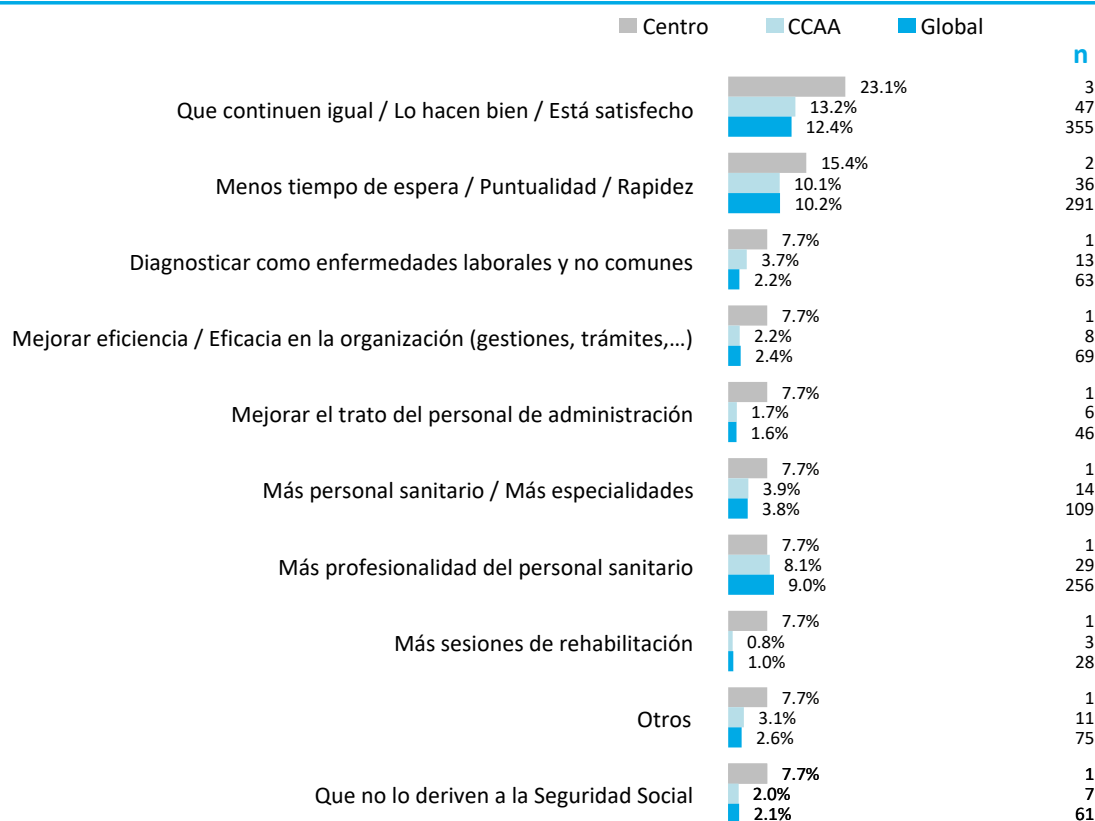
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

MARBELLA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 13
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MARTORELL

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.00	-0.15	117/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	71.2%	+1.3	113/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	21.2%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	7.7%	+0.1	117/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.82	-0.08	110/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.84	-0.06	93/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	32.7%	-7.3	79/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	55.1%	-0.9	59/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	22.4%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	22.4%	+6.4	115/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	46.9%	-1.1	73/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.30	+0.02	100/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.04	+0.08	71/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.71	+0.01	89/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.38	+0.10	118/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.20	+0.04	113/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.69	-0.35	109/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.83	+0.39	100/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.31	-0.01	105/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.43	+0.24	100/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.31	+0.33	76/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.16	+0.22	111/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.00	-0.13	81/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.11	-0.19	82/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	9.24	+0.13	35/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.42	-0.04	46/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.50	-0.04	39/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.25	-0.13	48/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	8.92	-0.21	134/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.96	+0.19	39/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.57	-0.35	63/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.36	-0.73	68/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.46	-0.24	50/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.07	-1.07	135/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.29	-1.14	128/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.13	-0.78	93/145	10.00		8.44		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

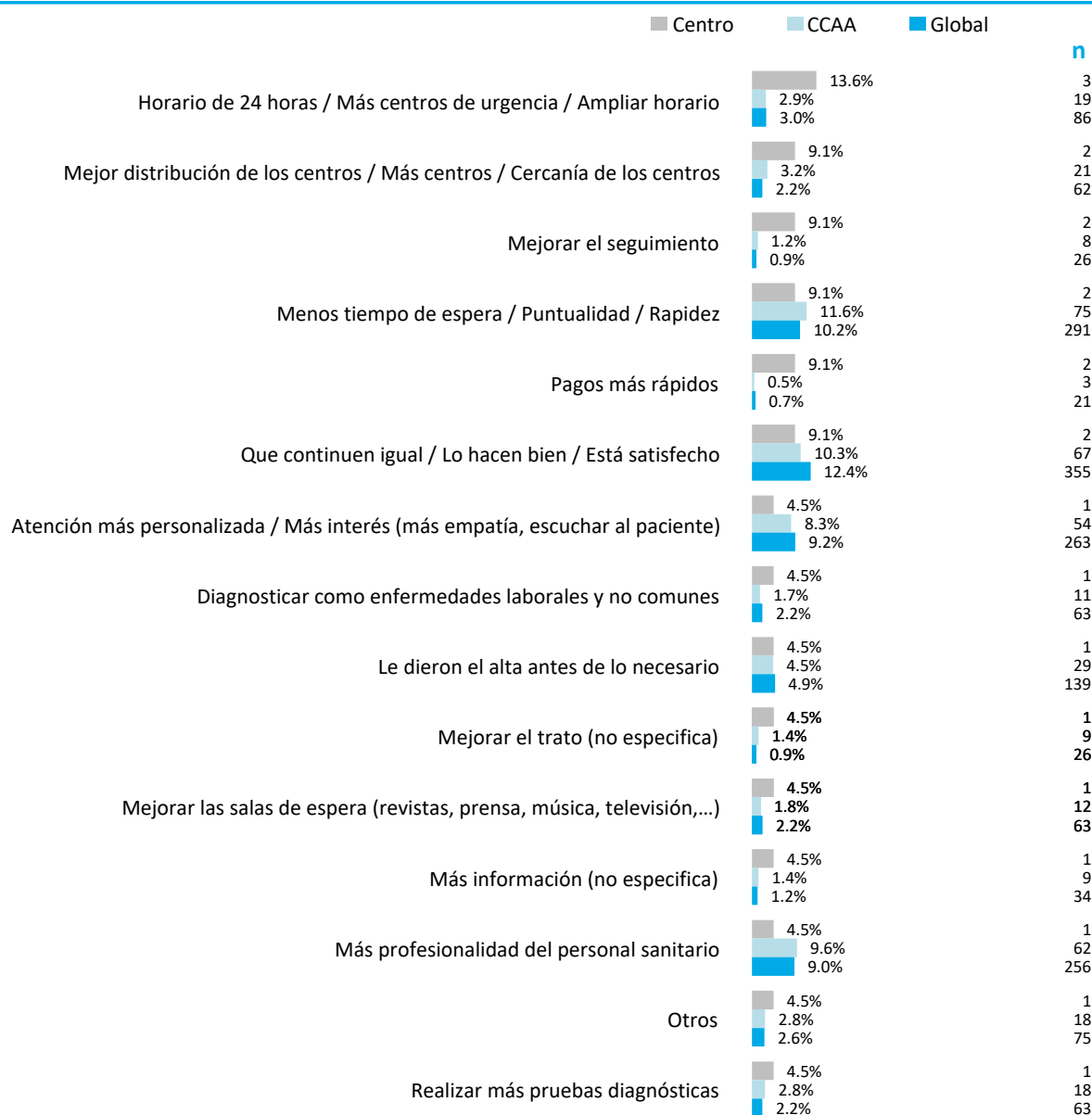
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MARTORELL



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 22
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MATARÓ

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.98	+0.02	122/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	66.0%	-6.5	131/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	28.3%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.7%	-4.1	88/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.79	+0.02	116/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.62	-0.04	117/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	28.8%	+0.8	101/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	44.2%	-1.8	123/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	40.4%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	15.4%	-2.6	55/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	41.2%	-2.8	114/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.74	+0.13	136/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.00	-0.26	79/145	9.60		9.00		9.02
Horario	9.02	-0.25	23/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.47	+0.18	112/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.58	+0.15	44/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.71	+0.07	106/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.46	-0.30	128/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.45	+0.02	92/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.39	+0.10	105/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.26	+0.04	81/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.36	+0.19	83/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.83	-0.33	114/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.86	-0.23	124/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.64	-0.36	114/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.23	-0.02	120/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.62	+0.03	111/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.42	+0.14	93/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.12	-0.11	97/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.74	-0.02	89/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.44	+0.33	69/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.33	+0.22	70/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.00	-0.22	72/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.83	-0.37	114/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.88	-0.27	104/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.00	+0.40	95/145	10.00		8.44		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

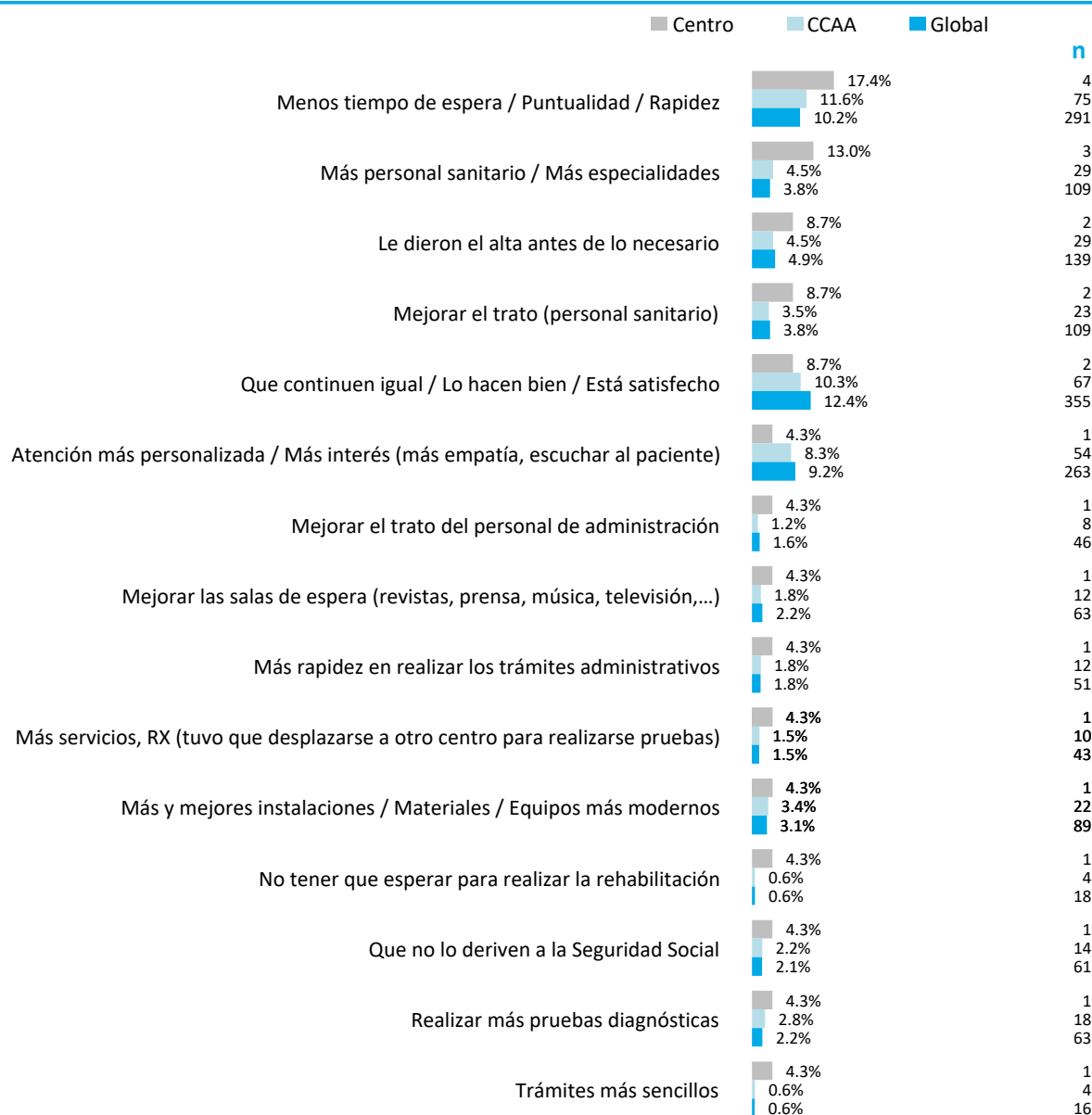
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MATARÓ



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 23
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

MELILLA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.38	+0.62	64/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	84.0%	+12.0	24/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	10.0%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.0%	-4.0	94/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	8.35	+0.73	43/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.27	+0.70	41/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	35.4%	+17.0	64/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	47.9%	+1.0	103/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	39.6%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	12.5%	-16.1	32/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	42.6%	-4.3	104/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.22	+0.27	106/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.50	+0.30	2/145	9.60		9.19		9.02
Horario	9.04	+0.25	18/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	9.00	+0.46	23/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.39	+0.20	79/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.90	+0.34	76/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.35	+0.15	34/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.62	+0.58	69/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.76	+0.60	57/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.23	+0.56	85/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.35	+1.12	84/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.26	+0.58	34/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.35	+0.47	31/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	8.91	+0.12	88/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	+2.50	1/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	+2.50	1/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.67	+2.17	18/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.28	+0.24	54/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.08	+0.58	22/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	8.29	+0.09	78/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	8.43	+0.33	59/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.43	+0.33	53/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.20	+0.98	90/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.79	+0.79	37/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	8.43	+0.29	72/145	10.00		8.57		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

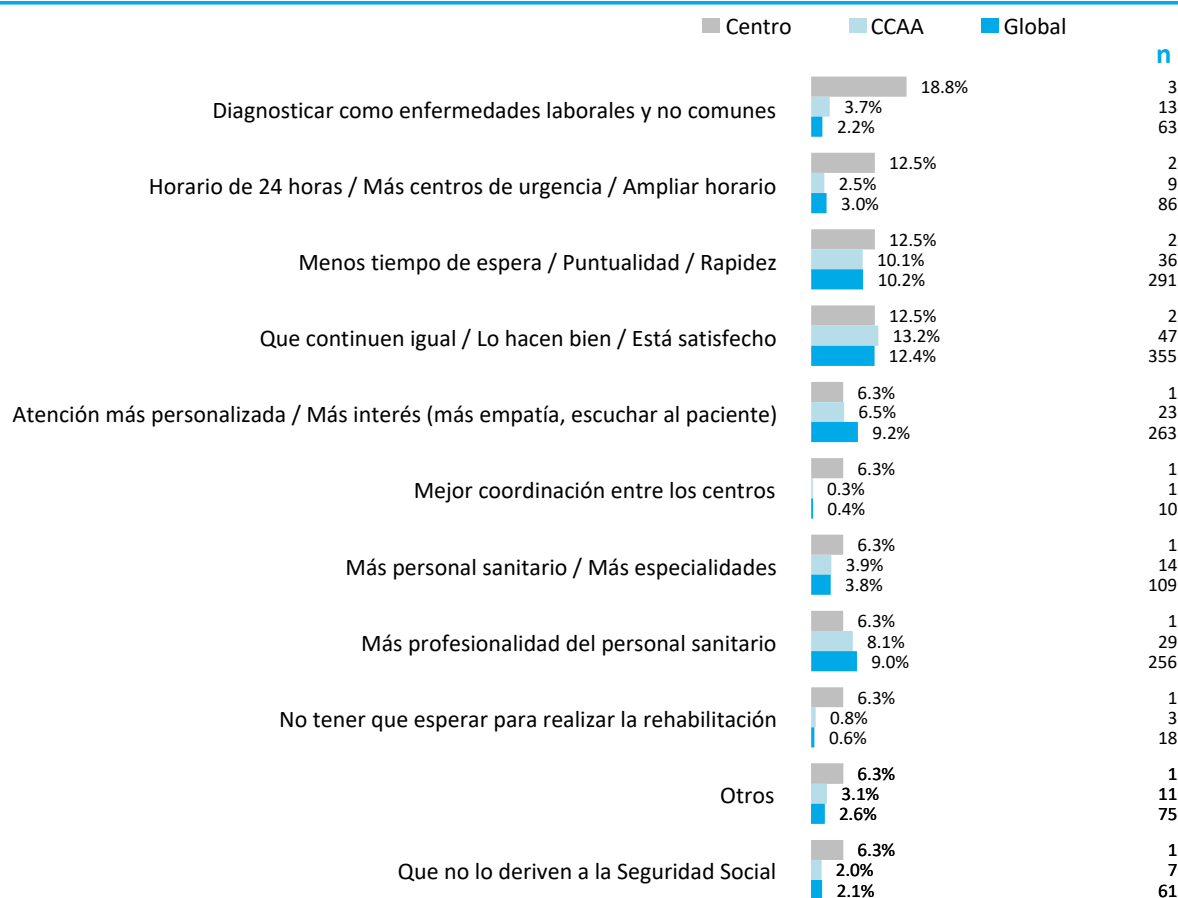
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

MELILLA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 16
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MERCABARNA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.88	-0.63	129/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	74.0%	-10.3	93/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	8.0%	+4.1	121/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.38	-0.58	137/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.76	-0.50	102/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	28.6%	-15.4	102/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	44.9%	-15.1	121/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	38.8%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	16.3%	+0.3	60/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	34.7%	-11.3	132/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.60	-0.28	58/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.18	-0.51	143/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.49	-0.53	125/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.24	-0.31	135/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	7.89	-0.32	140/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.52	-0.32	126/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.78	-0.49	105/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.14	-0.72	121/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.08	-0.74	129/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	7.78	-0.69	129/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.09	-0.70	115/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.92	-0.41	99/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.05	-0.45	91/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.89	-0.50	91/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.67	-1.33	102/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.67	-1.33	105/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.33	-1.67	98/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	8.98	-0.33	127/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.96	-0.20	40/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	7.00	+1.33	135/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	7.00	+1.33	127/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.00	+1.67	123/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.50	+0.30	60/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.67	-0.33	50/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	9.20	+0.20	18/145	10.00		8.44		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

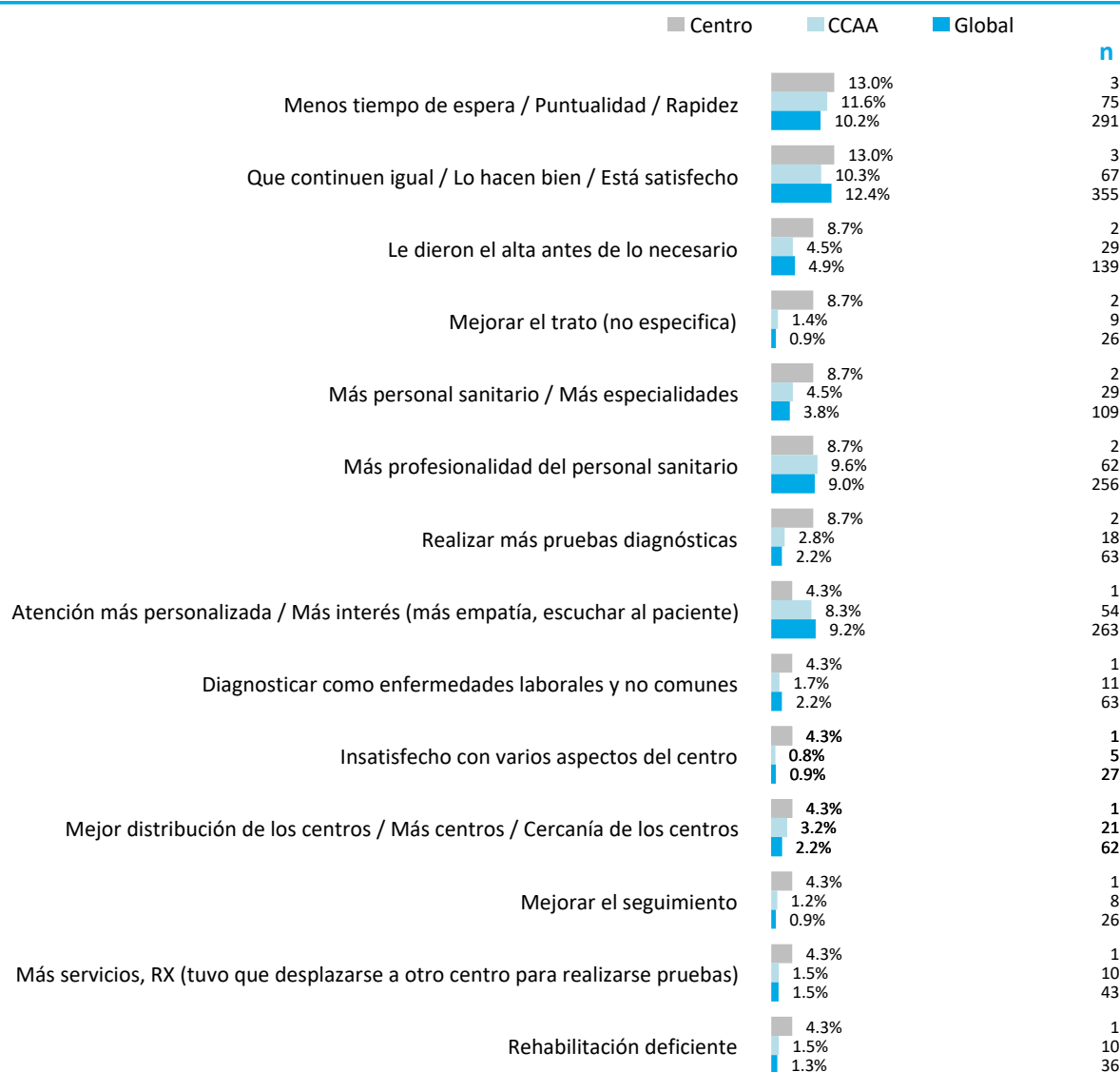
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MERCABARNA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 23
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

MERCAMADRID

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.88	-0.16	130/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	69.4%	-4.6	123/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.4%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	10.2%	+2.2	138/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	8.04	-0.02	81/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	8.04	0.00	65/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	30.6%	-6.1	92/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	49.0%	-4.1	89/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	32.7%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.4%	+2.0	82/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	43.8%	-5.2	97/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.73	+0.27	40/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.04	-0.30	145/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.41	-0.19	133/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.91	-0.03	45/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.27	+0.17	100/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.26	+0.18	14/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.17	-0.09	57/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	8.20	-0.24	114/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.29	-0.21	113/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	7.83	-0.39	122/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.79	-0.35	134/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.79	-0.18	117/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.81	-0.25	128/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	8.71	-0.35	109/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	0.00	1/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	0.00	1/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	0.00	1/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	8.96	+0.02	131/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.02	-0.32	138/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	8.18	+0.68	90/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	7.91	+0.28	102/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.90	-0.23	79/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.88	-0.70	110/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.50	+0.28	67/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	8.11	+0.44	94/145	10.00		8.47		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

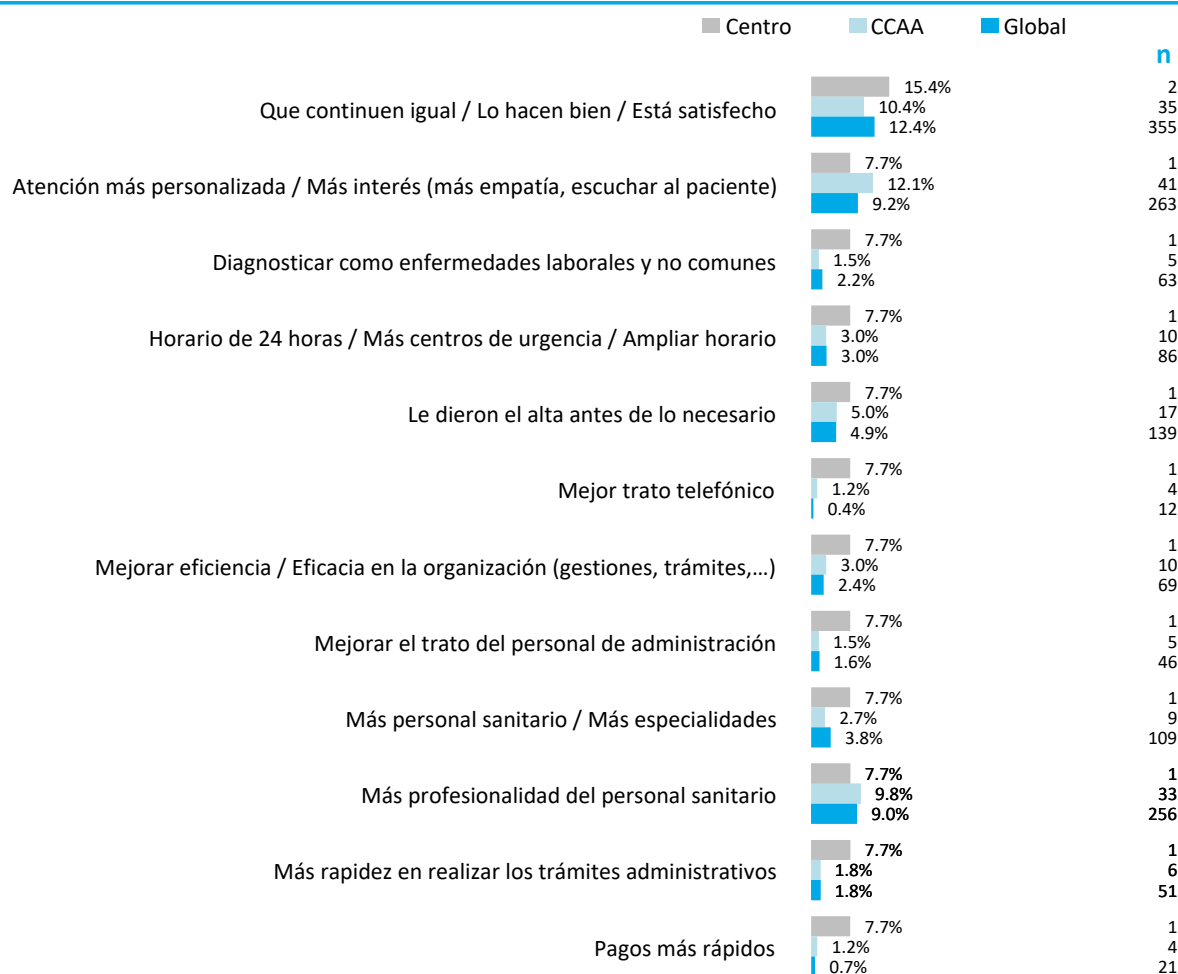
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

MERCAMADRID



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 13
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MOLINS DE REI

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.10	-0.37	108/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	70.6%	-7.8	116/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	21.6%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	7.8%	+3.9	118/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.59	-0.64	129/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.46	-0.67	131/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	27.1%	-13.3	106/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	47.9%	-7.4	103/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	31.3%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	20.8%	+5.9	98/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	42.2%	-11.3	109/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.12	-0.15	110/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.63	-0.16	136/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.65	-0.08	101/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.84	-0.14	58/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.37	+0.07	83/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.78	-0.06	97/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.04	-0.31	78/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	7.94	-0.25	134/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.04	-0.24	131/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	7.45	-0.71	137/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.74	-0.58	135/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.00	-0.30	81/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.17	-0.17	67/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	9.08	-0.14	62/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.30	-0.12	115/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.20	-0.13	123/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.10	+0.10	116/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	8.98	-0.18	126/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.76	-0.04	84/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	9.00	-0.11	25/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.75	-0.25	40/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.13	-0.99	63/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.50	-0.40	60/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.60	-0.40	58/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.33	-0.17	77/145	10.00		8.44		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

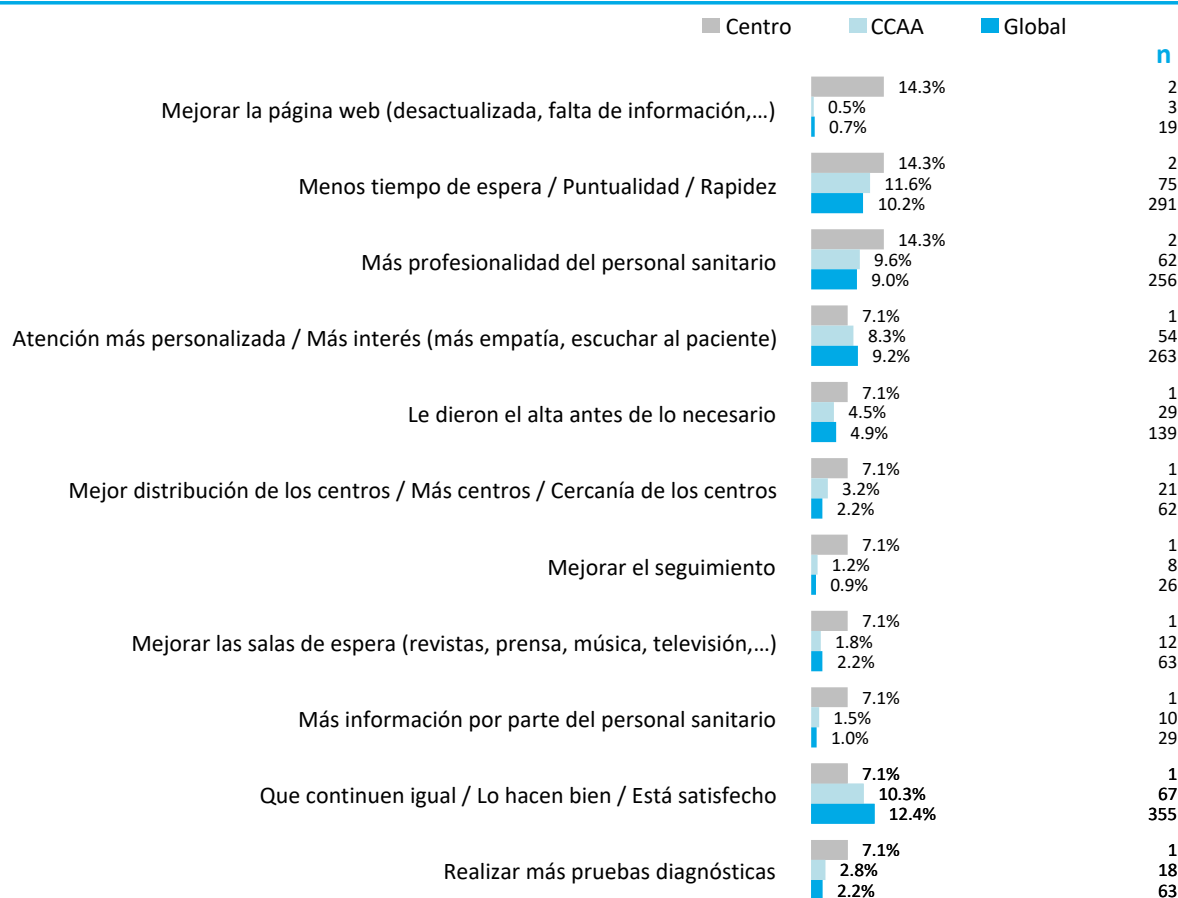
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MOLINS DE REI



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 14
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MOLLET DEL VALLÈS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.84	+0.08	132/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	68.6%	+2.0	125/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	27.5%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.9%	0.0	57/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.78	-0.22	118/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.74	-0.04	104/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	22.0%	-1.5	121/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	46.0%	-1.1	114/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	30.0%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	24.0%	+0.5	121/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	38.0%	+2.7	122/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.33	+1.03	94/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.20	+0.04	34/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.88	+0.22	47/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.60	+0.31	97/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.48	+0.21	65/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.96	+0.08	64/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.47	+0.41	127/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	7.55	-0.18	144/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	7.52	-0.38	145/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	7.23	-0.10	143/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.86	+0.14	131/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.56	-0.08	132/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.40	-0.14	138/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.30	-0.20	133/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.55	+0.18	35/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.55	+0.18	37/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.45	+0.09	34/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.02	-0.02	118/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.96	+0.27	40/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.22	-0.22	82/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.33	-0.11	70/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.67	-0.44	93/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.60	-0.23	54/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.17	-0.26	85/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.70	-0.39	55/145	10.00		8.44		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 SI es estadísticamente significativa (existen diferencias reales entre las dos medias).

Valoración del Centro inferior a CCAA/Global. La diferencia SI es estadísticamente significativa (existen diferencias reales entre las dos medias).

Satisfacción de los usuarios en el Centro

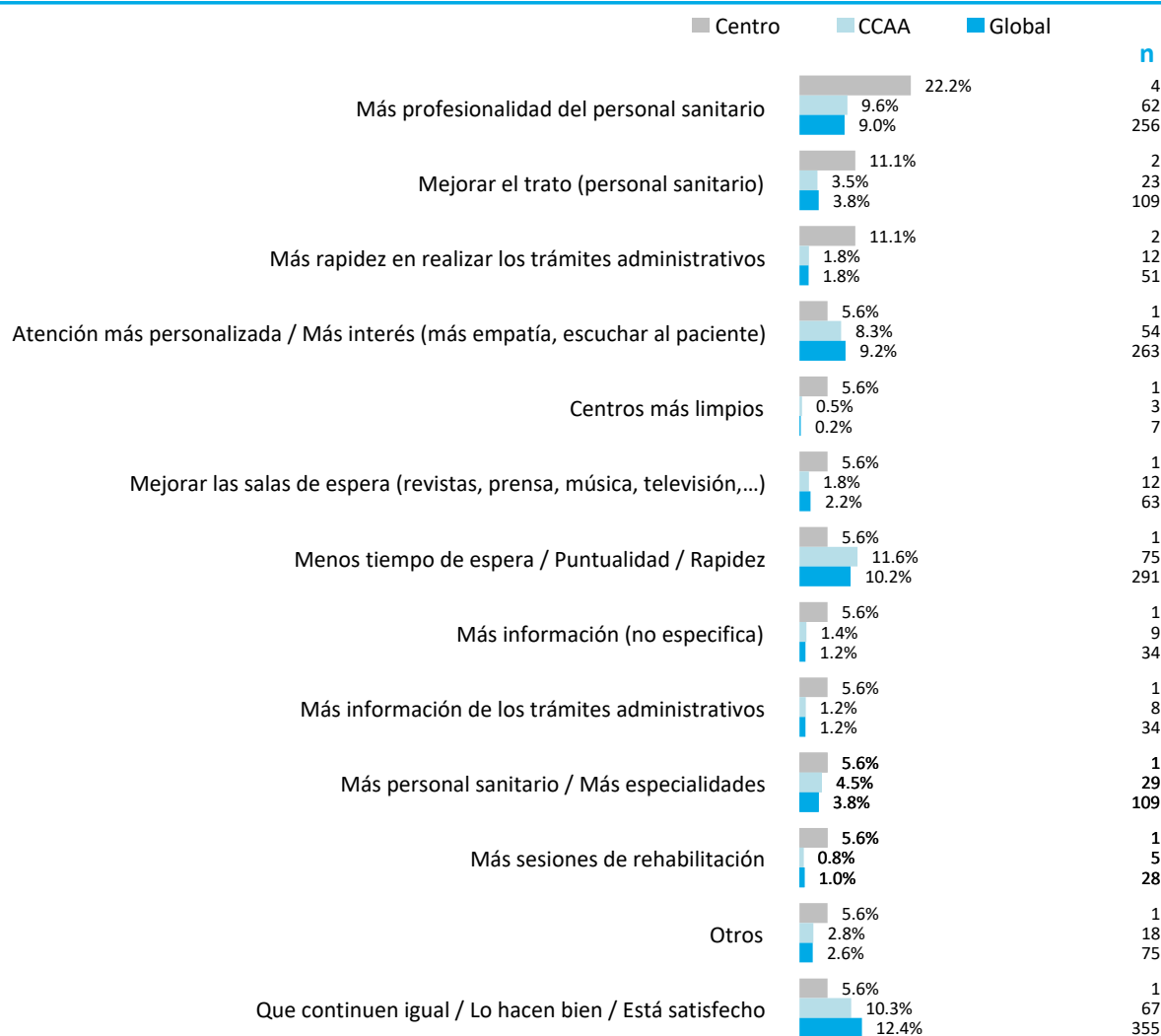
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MOLLET DEL VALLÈS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

MÓSTOLES

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.08	-0.31	111/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	64.7%	-7.8	136/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	31.4%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.9%	+3.9	57/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	7.92	-0.30	101/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	7.74	-0.38	104/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	24.0%	-14.0	114/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	48.0%	-6.0	98/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.0%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	24.0%	+8.0	121/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	44.7%	-6.4	86/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.61	-0.59	141/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.76	+0.11	127/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.53	-0.11	119/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.42	+0.01	116/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.30	+0.30	96/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.20	-0.02	141/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.14	+0.10	61/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	8.20	-0.43	117/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.50	-0.26	88/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	8.00	-0.63	108/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.17	-0.55	108/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.50	+0.02	134/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.60	+0.08	136/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	8.06	-0.26	140/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.67	+0.33	102/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.67	+0.33	105/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.67	+0.67	125/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	9.12	-0.02	95/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.58	+0.25	108/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	6.60	-1.11	140/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	6.40	-1.60	140/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.20	-1.66	136/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.00	-0.17	102/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.00	-0.86	92/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	8.17	+0.92	91/145	10.00		8.47		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

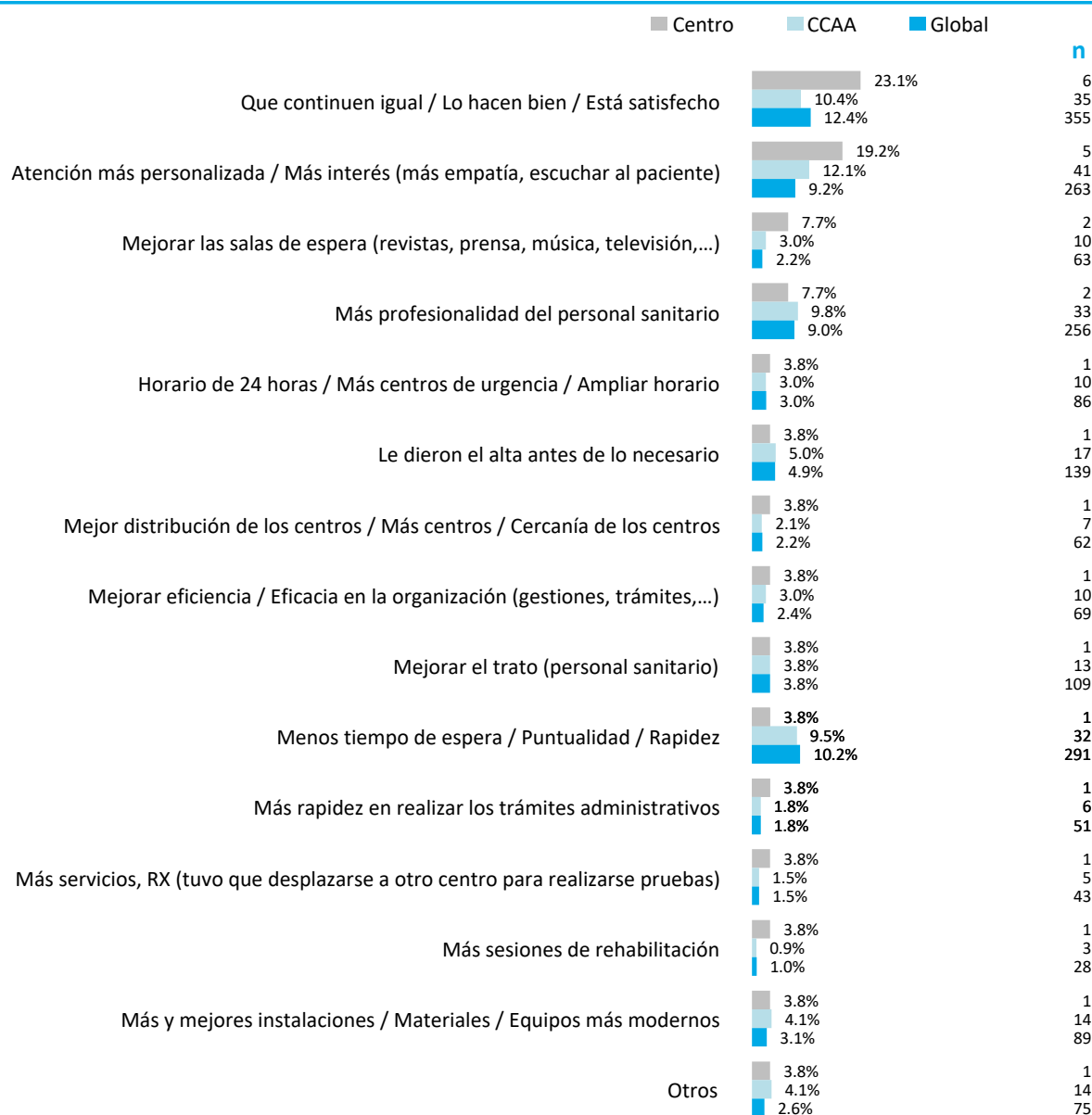
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

MÓSTOLES



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 26
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MURCIA

MURCIA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.00	-0.41	117/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	71.2%	-4.1	112/145	94.5%		76.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	24.7%					17.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.1%	+4.1	72/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	7.62	-0.45	127/145	9.21		8.00		8.11
Recomendación	7.56	-0.61	124/145	8.92		7.98		8.00
Net Promoter Score (NPS)	19.4%	-13.9	128/145	74.5%		36.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	40.3%	-8.3	135/145	78.7%		55.4%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	38.9%					25.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	20.8%	+5.6	98/145	4.3%		18.8%		17.7%
Nivel de Compromiso	33.3%	-7.2	135/145	73.9%		49.5%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.00	+0.40	122/145	9.28		8.41		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.71	-0.02	132/145	9.60		9.09		9.02
Horario	8.69	+0.02	93/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.97	-0.04	35/145	9.50		8.80		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.08	-0.08	130/145	9.30		8.50		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.00	-0.01	59/145	9.48		9.00		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.27	-0.03	134/145	9.18		8.00		8.02
Trato e interés - Médico	8.31	-0.35	106/145	9.61		8.62		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.24	-0.40	121/145	9.63		8.52		8.61
Información recibida - Médico	7.93	-0.33	115/145	9.30		8.36		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.98	-0.30	118/145	9.53		8.36		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.78	-0.16	118/145	9.70		9.12		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.71	-0.23	131/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	7.93	-0.71	144/145	9.65		8.81		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.00	-0.23	78/145	10.00		9.09		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.86	-0.14	92/145	10.00		8.97		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.29	-0.79	108/145	10.00		8.71		8.77
Respeto a la intimidad	9.21	+0.08	68/145	9.69		9.26		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.44	-0.05	123/145	9.40		8.82		8.77
Trato e interés	7.60	-1.26	117/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	7.40	-1.89	118/145	10.00		8.21		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.60	-1.69	99/145	10.00		8.19		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.50	-0.50	128/145	9.71		8.21		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.30	+0.01	127/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	7.54	-1.06	124/145	10.00		8.29		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

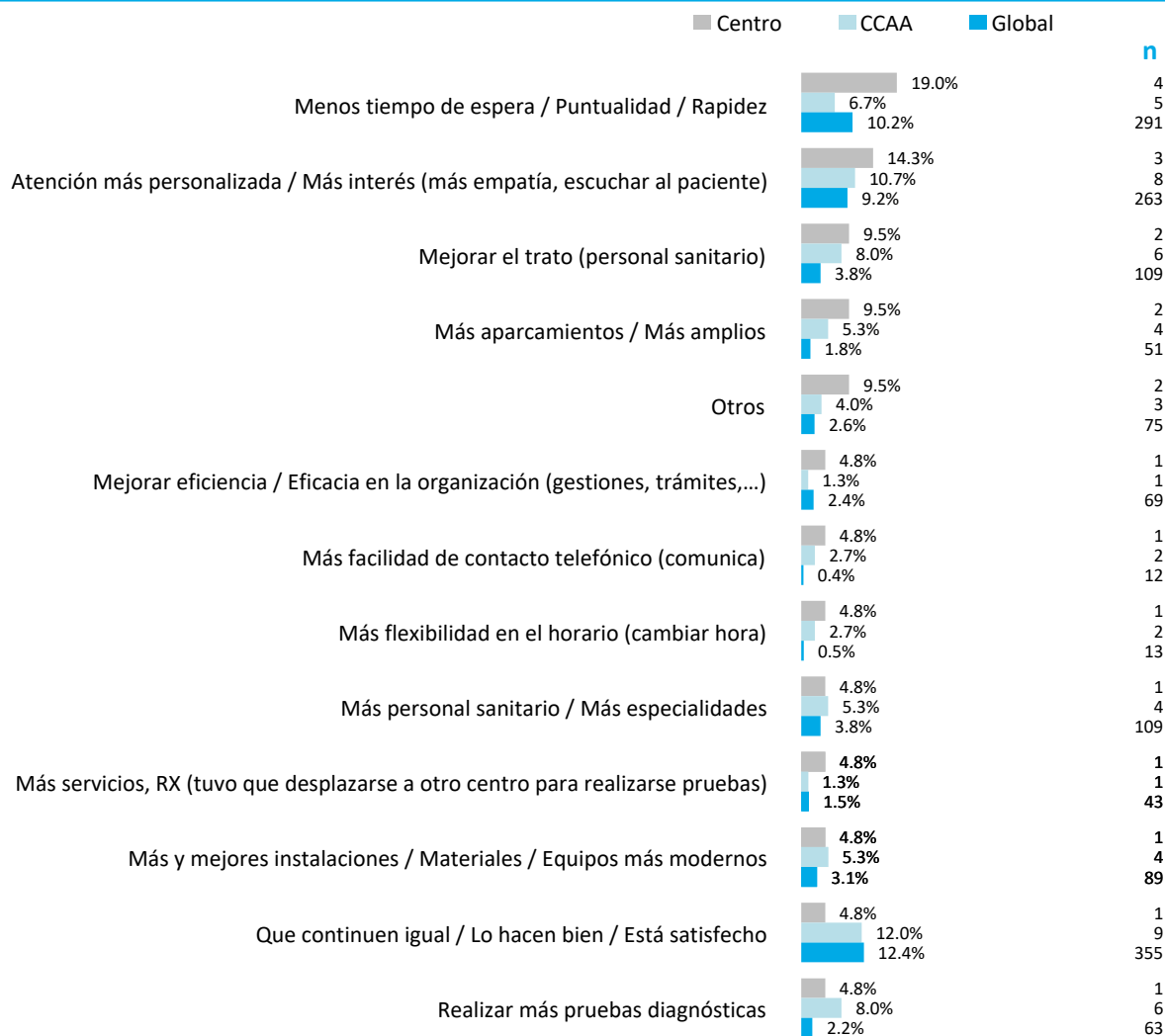
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MURCIA

MURCIA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 21
 Total de sugerencias (CCAA): 75
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

OLOT



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.24	+0.51	86/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	80.4%	+11.8	49/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	13.7%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.9%	-2.0	91/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.96	+0.72	91/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.68	+0.76	110/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	32.0%	+20.0	81/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	54.0%	+10.0	62/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	24.0%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	22.0%	-10.0	109/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	50.0%	+12.0	58/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.41	-0.40	82/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.30	+0.12	18/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.65	-0.02	99/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	9.31	+0.01	3/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.74	+0.22	25/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.33	+0.09	6/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.20	+0.20	53/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.69	+0.88	63/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.45	+0.80	95/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.09	+1.02	100/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.16	+0.65	109/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.95	+0.10	94/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.94	+0.15	111/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.53	-0.12	125/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.17	+0.17	66/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.50	+0.17	39/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.67	+0.17	18/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.40	+0.15	26/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.66	+0.17	99/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	7.40	-0.73	127/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	6.90	-0.60	130/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.11	+0.40	64/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.25	+0.42	12/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.40	-1.85	122/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	9.67	+0.27	3/145	10.00		8.44		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

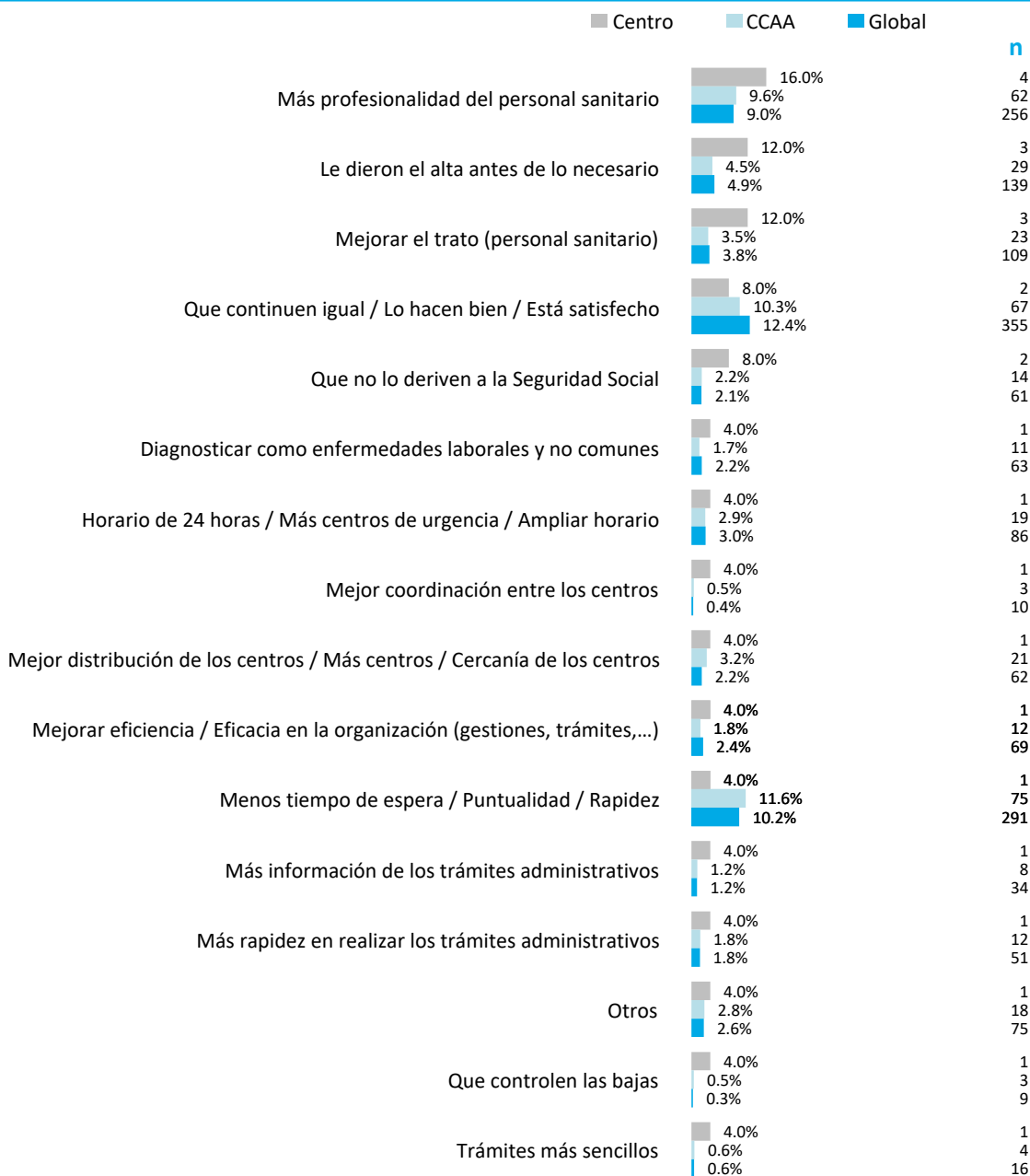
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

OLOT



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 25
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

OLULA DEL RÍO

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.14	-0.10	101/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	70.0%	0.0	118/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	22.0%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	8.0%	+2.0	121/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	7.80	-0.31	115/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	7.66	-0.32	113/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	30.0%	-2.7	95/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	56.0%	+2.9	57/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	18.0%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	26.0%	+5.6	125/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	55.1%	+8.2	33/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.63	-0.18	56/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.08	+0.12	64/145	9.60		9.19		9.02
Horario	8.80	0.00	67/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	8.60	+0.07	96/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.27	+0.04	102/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.94	+0.18	67/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.43	+0.23	28/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.44	-0.26	94/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.46	-0.28	93/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	7.83	-0.37	122/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.31	-0.34	90/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.91	+0.35	101/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.91	+0.28	113/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	9.17	+0.60	45/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.33	+0.83	54/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.33	+0.83	54/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	+0.50	1/145	10.00	●	9.13	●	8.77
Respeto a la intimidad	8.90	-0.08	136/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.92	-0.04	51/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	10.00	+0.67	1/145	10.00	●	8.36	●	8.33
Información de trámites administrativos	10.00	+0.67	1/145	10.00	●	8.24	●	8.19
Agilidad en los trámites administrativos	10.00	0.00	1/145	10.00	●	8.06	●	8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.40	-0.17	72/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.00	-0.20	92/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	9.50	+0.90	8/145	10.00		8.57		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

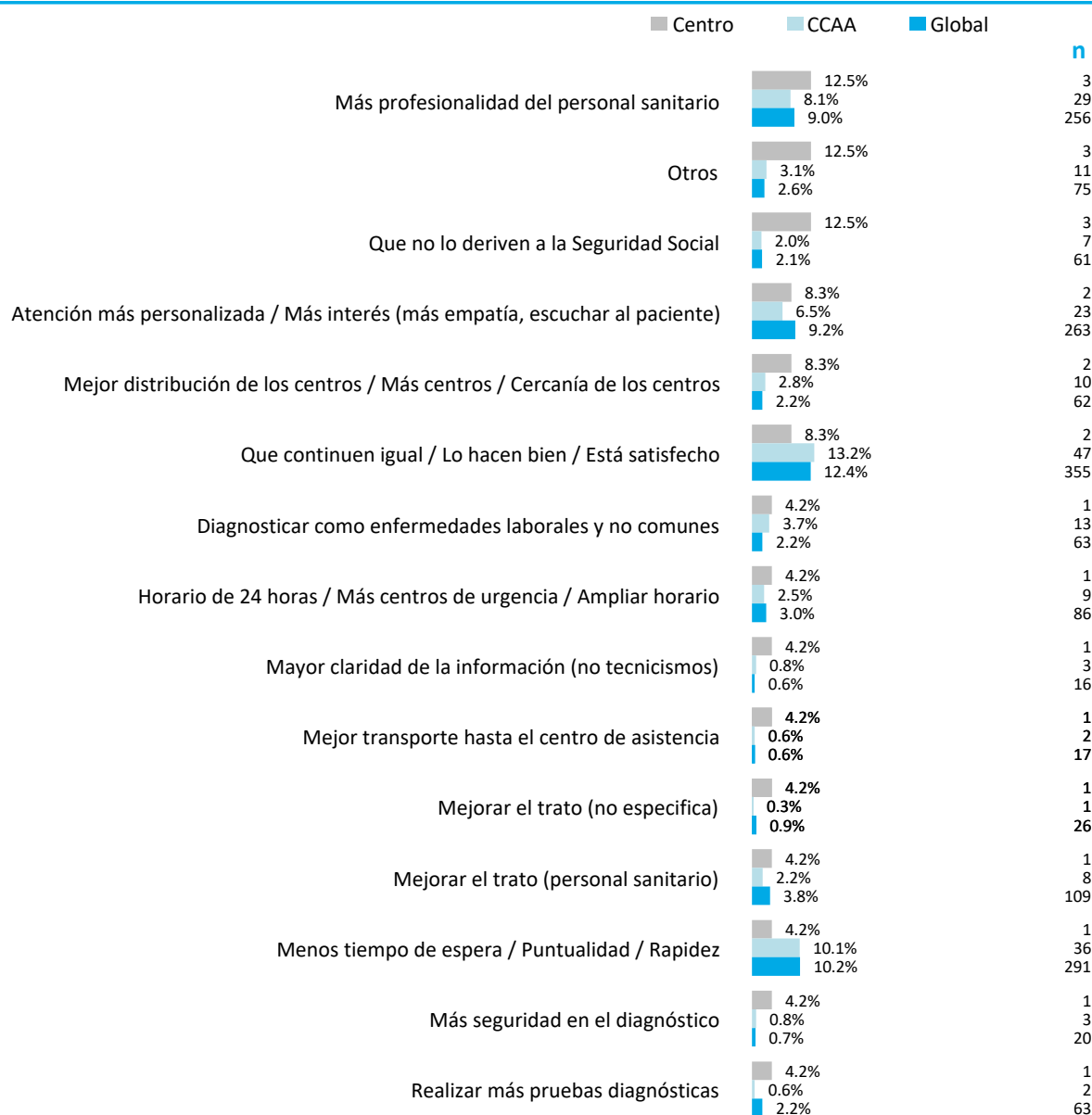
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

OLULA DEL RÍO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 24
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

GALICIA

OURENSE

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.77	-0.10	134/145	9.19		7.97		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	70.4%	-1.4	117/145	94.5%		71.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	21.1%					21.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	8.5%	-1.4	128/145	0.0%		7.6%		4.8%
Fidelidad	7.78	-0.08	119/145	9.21		7.62		8.11
Recomendación	7.65	-0.02	114/145	8.92		7.50		8.00
Net Promoter Score (NPS)	30.9%	-0.5	91/145	74.5%		22.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	52.9%	-2.8	69/145	78.7%		47.3%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	25.0%					27.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	22.1%	-2.2	113/145	4.3%		25.2%		17.7%
Nivel de Compromiso	43.9%	-1.6	95/145	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	8.58	+0.05	62/145	9.28		8.18		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.00	+0.07	79/145	9.60		8.79		9.02
Horario	8.84	+0.30	55/145	9.33		8.71		8.76
Instalaciones	8.98	+0.08	31/145	9.50		8.63		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.82	+0.16	15/145	9.30		8.34		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.88	+0.06	79/145	9.48		8.78		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.64	+0.29	12/145	9.18		8.13		8.02
Trato e interés - Médico	8.54	+0.18	78/145	9.61		8.26		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.49	+0.11	90/145	9.63		8.22		8.61
Información recibida - Médico	8.08	-0.07	102/145	9.30		7.84		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.26	+0.13	94/145	9.53		7.93		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.85	+0.31	112/145	9.70		8.76		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.97	+0.29	103/145	9.70		8.90		9.11
Información recibida - Enfermera	8.87	+0.43	95/145	9.65		8.60		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.73	-0.36	99/145	10.00		9.22		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.09	-0.33	76/145	10.00		9.27		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.73	-0.27	80/145	10.00		8.87		8.77
Respeto a la intimidad	9.00	+0.20	120/145	9.69		9.02		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.87	-0.10	64/145	9.40		8.78		8.77
Trato e interés	8.19	+0.35	89/145	10.00		7.88		8.33
Información de trámites administrativos	7.63	+0.41	109/145	10.00		7.67		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.67	+0.72	93/145	10.00		7.49		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.40	+0.11	131/145	9.71		7.90		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.40	+0.02	122/145	10.00		7.50		8.29
App Mi Asepeyo	7.82	-0.10	115/145	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

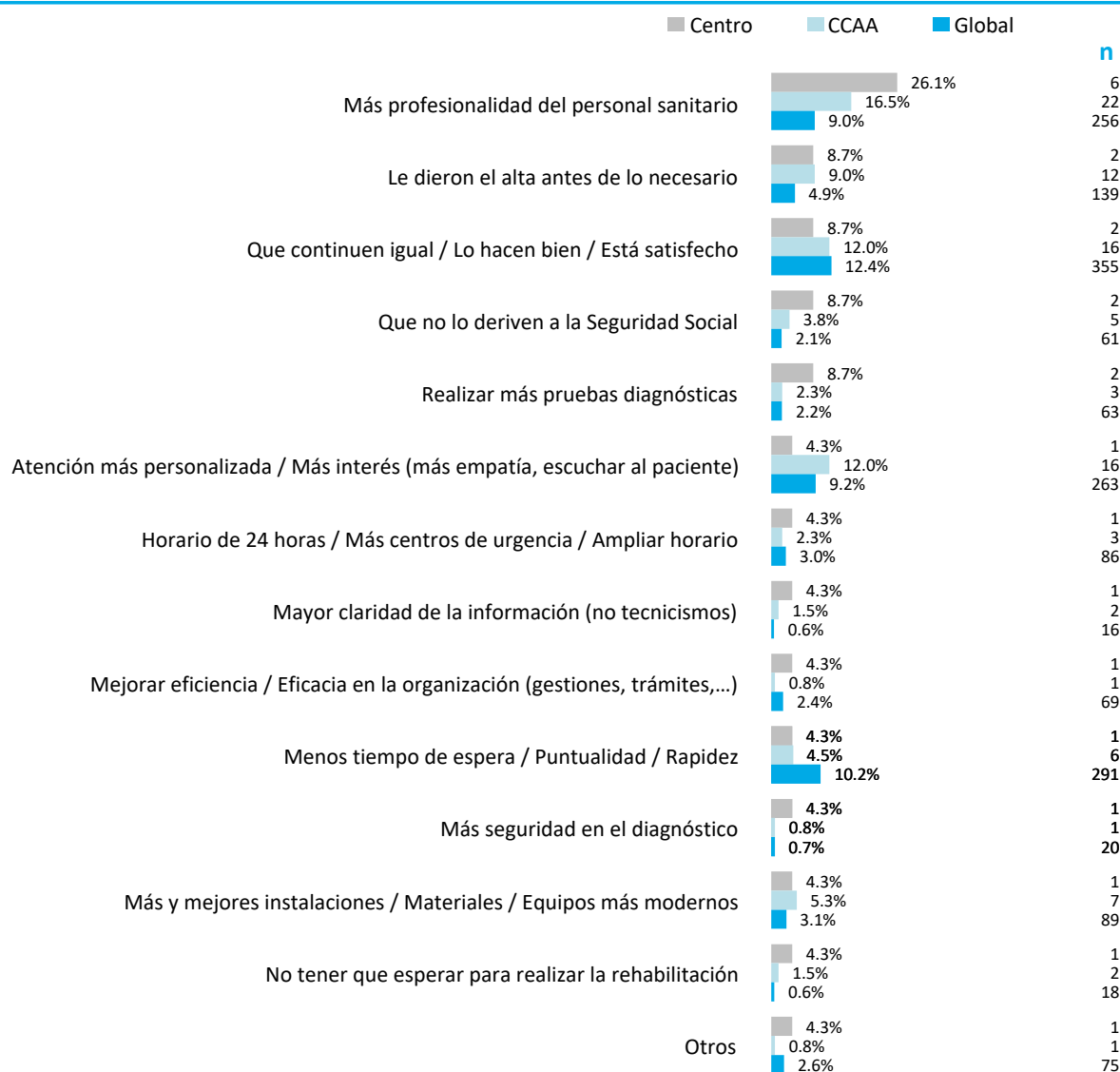
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

GALICIA

OURENSE



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 23
 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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ASTURIAS

OVIEDO

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.38	+0.41	66/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.4%	+8.9	63/145	94.5%		78.4%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.9%					18.3%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.7%	-4.2	47/145	0.0%		3.2%		4.8%
Fidelidad	8.07	+0.25	74/145	9.21		8.16		8.11
Recomendación	8.10	+0.53	63/145	8.92		7.99		8.00
Net Promoter Score (NPS)	40.8%	+19.3	52/145	74.5%		36.8%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	56.3%	+14.8	54/145	78.7%		53.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.2%					29.2%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	15.5%	-4.5	56/145	4.3%		17.0%		17.7%
Nivel de Compromiso	51.4%	+10.8	50/145	73.9%		49.0%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.32	-0.01	98/145	9.28		8.63		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.18	-0.18	38/145	9.60		9.05		9.02
Horario	9.07	+0.12	15/145	9.33		8.95		8.76
Instalaciones	8.69	+0.09	84/145	9.50		8.71		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.40	+0.32	76/145	9.30		8.43		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.91	-0.00	72/145	9.48		8.92		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.32	+0.05	39/145	9.18		8.08		8.02
Trato e interés - Médico	8.77	+0.10	54/145	9.61		8.58		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.77	+0.08	53/145	9.63		8.66		8.61
Información recibida - Médico	8.23	+0.35	84/145	9.30		8.35		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.46	+0.01	70/145	9.53		8.49		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.09	-0.16	63/145	9.70		9.01		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.25	-0.15	46/145	9.70		9.17		9.11
Información recibida - Enfermera	8.57	+0.12	122/145	9.65		8.65		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.75	+0.39	98/145	10.00		9.03		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.83	+0.11	95/145	10.00		9.03		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.00	+0.09	117/145	10.00		8.35		8.77
Respeto a la intimidad	9.31	+0.01	50/145	9.69		9.18		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.71	+0.06	92/145	9.40		8.86		8.77
Trato e interés	8.00	+0.64	100/145	10.00		8.62		8.33
Información de trámites administrativos	8.44	+2.17	58/145	10.00		8.64		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.30	+0.30	116/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.56	-0.72	127/145	9.71		8.11		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.29	+0.09	79/145	10.00		8.15		8.29
App Mi Asepeyo	7.89	-0.11	107/145	10.00		7.85		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

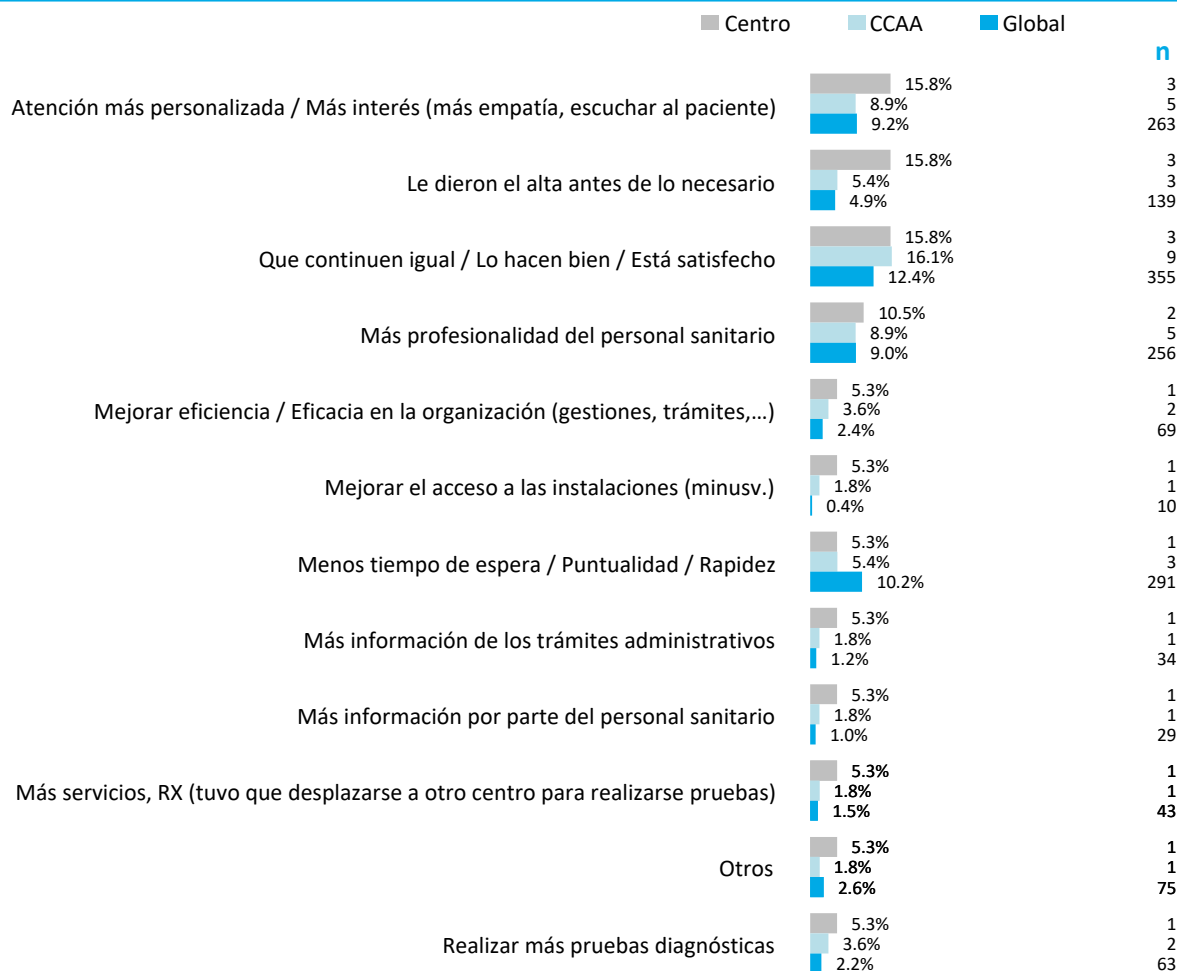
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ASTURIAS

OVIEDO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 19
 Total de sugerencias (CCAA): 56
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

PALAMÓS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.59	+0.06	35/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	81.6%	-0.7	40/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	10.2%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	8.2%	-1.6	127/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	8.04	-0.12	82/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.77	-0.23	101/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	33.3%	-11.8	75/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	56.3%	-8.5	56/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	20.8%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	22.9%	+3.3	118/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	52.1%	-10.7	47/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	9.20	-0.05	3/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.08	-0.07	61/145	9.60		9.00		9.02
Horario	9.09	-0.10	11/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.94	+0.04	42/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	9.30	+0.06	1/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.29	-0.10	8/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.25	+0.15	48/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.76	+0.15	56/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.67	+0.09	69/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.73	+0.14	34/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.79	+0.03	34/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.70	-0.05	1/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.70	-0.07	1/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	9.41	-0.26	19/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.70	+0.30	101/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.60	+0.10	112/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.70	0.00	82/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.37	+0.03	35/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.40	-0.08	1/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	9.33	+1.33	14/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	9.44	-0.41	9/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.44	+1.19	9/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.33	+0.46	9/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.86	+0.30	33/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.73	-0.11	50/145	10.00		8.44		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 SI es estadísticamente significativa (existen diferencias reales entre las dos medias).

Valoración del Centro inferior a CCAA/Global. La diferencia SI es estadísticamente significativa (existen diferencias reales entre las dos medias).

Satisfacción de los usuarios en el Centro

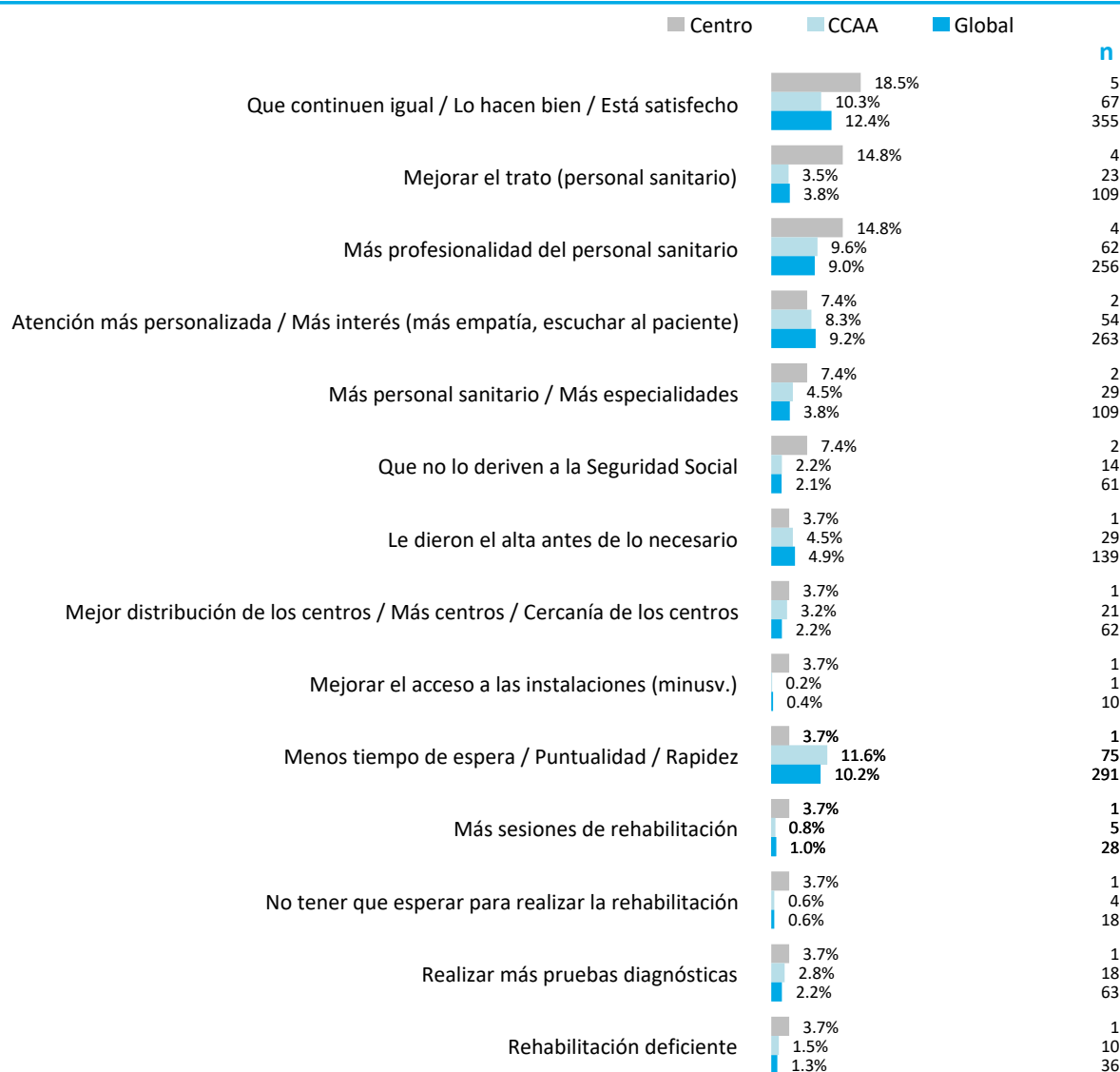
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

PALAMÓS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 27
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.72	+0.08	22/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	88.0%	+2.0	10/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	10.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	0.0	33/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	8.85	+0.16	6/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	8.85	+0.19	4/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	60.4%	+8.3	6/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	66.7%	+6.3	6/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	27.1%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	6.3%	-2.1	5/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	53.2%	+3.2	42/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.83	-0.17	32/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.15	-0.30	46/145	9.60		9.00		9.02
Horario	9.09	-0.06	14/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	9.10	+0.06	14/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.28	-0.05	98/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.27	+0.05	12/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.67	+0.19	11/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.78	+0.24	53/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.73	+0.16	62/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.46	+0.14	64/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.24	+0.01	96/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.93	+0.06	97/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.96	+0.06	106/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.69	+0.01	112/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.48	-0.06	14/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.29	+0.17	8/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	9.50	+1.67	8/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.75	+1.75	40/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.50	+2.30	5/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.40	-0.93	72/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.00	-1.33	92/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	7.86	-1.89	110/145	10.00		8.44		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

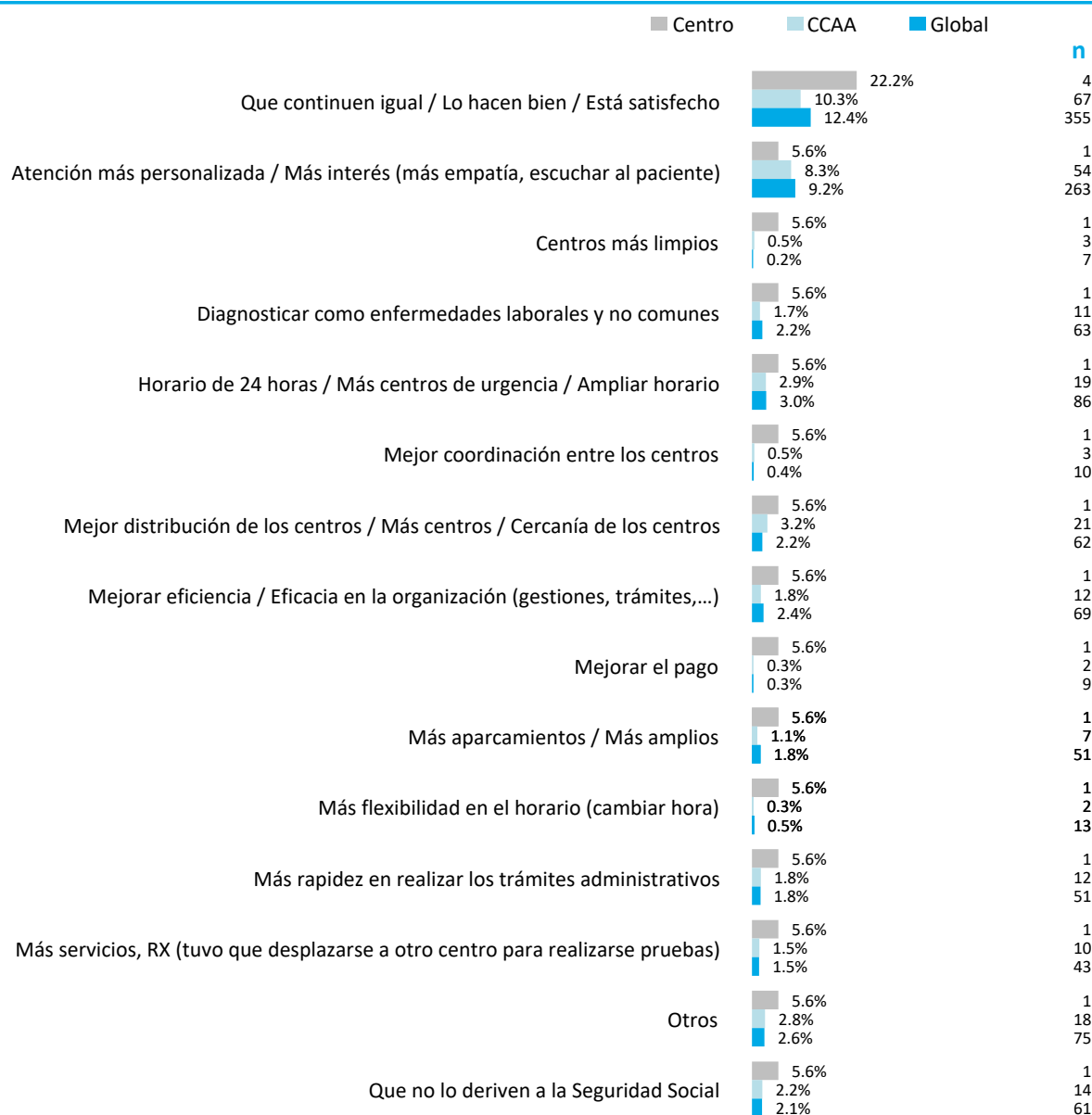
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

PALENCIA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.31	+0.04	76/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	70.7%	-1.0	115/145	94.5%		71.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	25.9%					23.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.4%	+0.1	53/145	0.0%		5.1%		4.8%
Fidelidad	8.19	+0.02	64/145	9.21		7.93		8.11
Recomendación	8.04	+0.21	68/145	8.92		7.81		8.00
Net Promoter Score (NPS)	33.3%	+4.0	75/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	50.9%	-0.8	78/145	78.7%		50.4%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	31.6%					30.1%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	17.5%	-4.9	75/145	4.3%		19.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	49.1%	-2.6	63/145	73.9%		46.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.92	+0.06	21/145	9.28		8.24		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.91	-0.02	102/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.79	+0.06	72/145	9.33		8.59		8.76
Instalaciones	8.62	+0.10	91/145	9.50		8.46		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.54	+0.17	50/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.75	+0.03	103/145	9.48		8.61		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.12	+0.02	63/145	9.18		7.54		8.02
Trato e interés - Médico	8.57	-0.06	76/145	9.61		8.41		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.64	-0.02	74/145	9.63		8.45		8.61
Información recibida - Médico	8.46	+0.02	63/145	9.30		8.12		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.48	+0.39	66/145	9.53		8.21		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.10	+0.03	60/145	9.70		8.98		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.07	+0.03	88/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.91	-0.09	87/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.11	-0.09	70/145	10.00		8.91		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.00	-0.10	82/145	10.00		9.02		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.78	-0.12	77/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.17	-0.08	82/145	9.69		9.05		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.20	+0.06	12/145	9.40		8.73		8.77
Trato e interés	9.75	+0.17	4/145	10.00		8.52		8.33
Información de trámites administrativos	9.67	-0.08	4/145	10.00		8.59		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.42	+0.08	10/145	10.00		8.35		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.78	-0.44	42/145	9.71		8.52		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.75	+1.35	4/145	10.00		8.09		8.29
App Mi Asepeyo	9.13	+0.43	27/145	10.00		8.43		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

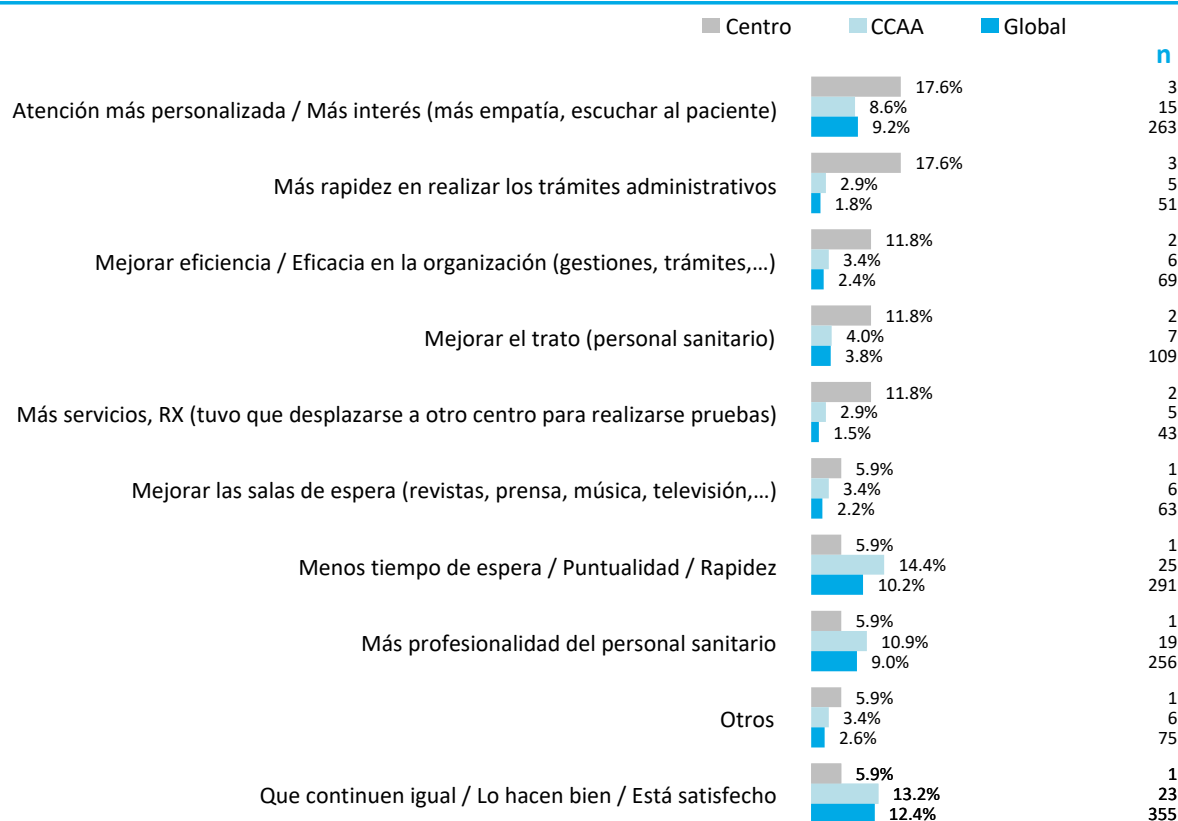
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

PALENCIA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 17
 Total de sugerencias (CCAA): 174
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ILLES BALEARS

PALMA DE MALLORCA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.47	+0.15	51/145	9.19		8.38		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	79.4%	-0.3	58/145	94.5%		78.5%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	17.6%					16.3%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.9%	-2.9	50/145	0.0%		5.2%		4.8%
Fidelidad	8.36	+0.34	42/145	9.21		8.09		8.11
Recomendación	8.28	+0.40	39/145	8.92		8.09		8.00
Net Promoter Score (NPS)	48.4%	+9.0	28/145	74.5%		41.5%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	62.5%	+4.9	27/145	78.7%		57.3%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	23.4%					27.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	14.1%	-4.1	45/145	4.3%		15.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	54.7%	+3.2	37/145	73.9%		50.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.50	+0.63	69/145	9.28		8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.78	+0.25	125/145	9.60		9.02		9.02
Horario	8.69	+0.27	94/145	9.33		8.60		8.76
Instalaciones	9.09	-0.01	15/145	9.50		8.74		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.55	-0.05	49/145	9.30		8.45		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.15	+0.18	31/145	9.48		8.95		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.46	+0.17	23/145	9.18		8.26		8.02
Trato e interés - Médico	8.19	+0.22	118/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.31	+0.18	112/145	9.63		8.65		8.61
Información recibida - Médico	8.22	+0.33	87/145	9.30		8.55		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.22	+0.12	100/145	9.53		8.74		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.32	-0.01	29/145	9.70		9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.42	-0.00	21/145	9.70		9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	9.19	+0.05	40/145	9.65		9.20		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.09	-0.09	73/145	10.00		9.15		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.18	0.00	67/145	10.00		9.21		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.18	-0.09	52/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.24	+0.03	63/145	9.69		9.12		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.48	-0.06	117/145	9.40		8.77		8.77
Trato e interés	9.00	+0.10	25/145	10.00		8.56		8.33
Información de trámites administrativos	9.08	+0.08	18/145	10.00		7.93		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.00	-0.20	19/145	10.00		8.26		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.38	-0.04	74/145	9.71		8.42		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.91	-0.09	28/145	10.00		8.78		8.29
App Mi Asepeyo	8.71	-0.49	52/145	10.00		8.90		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

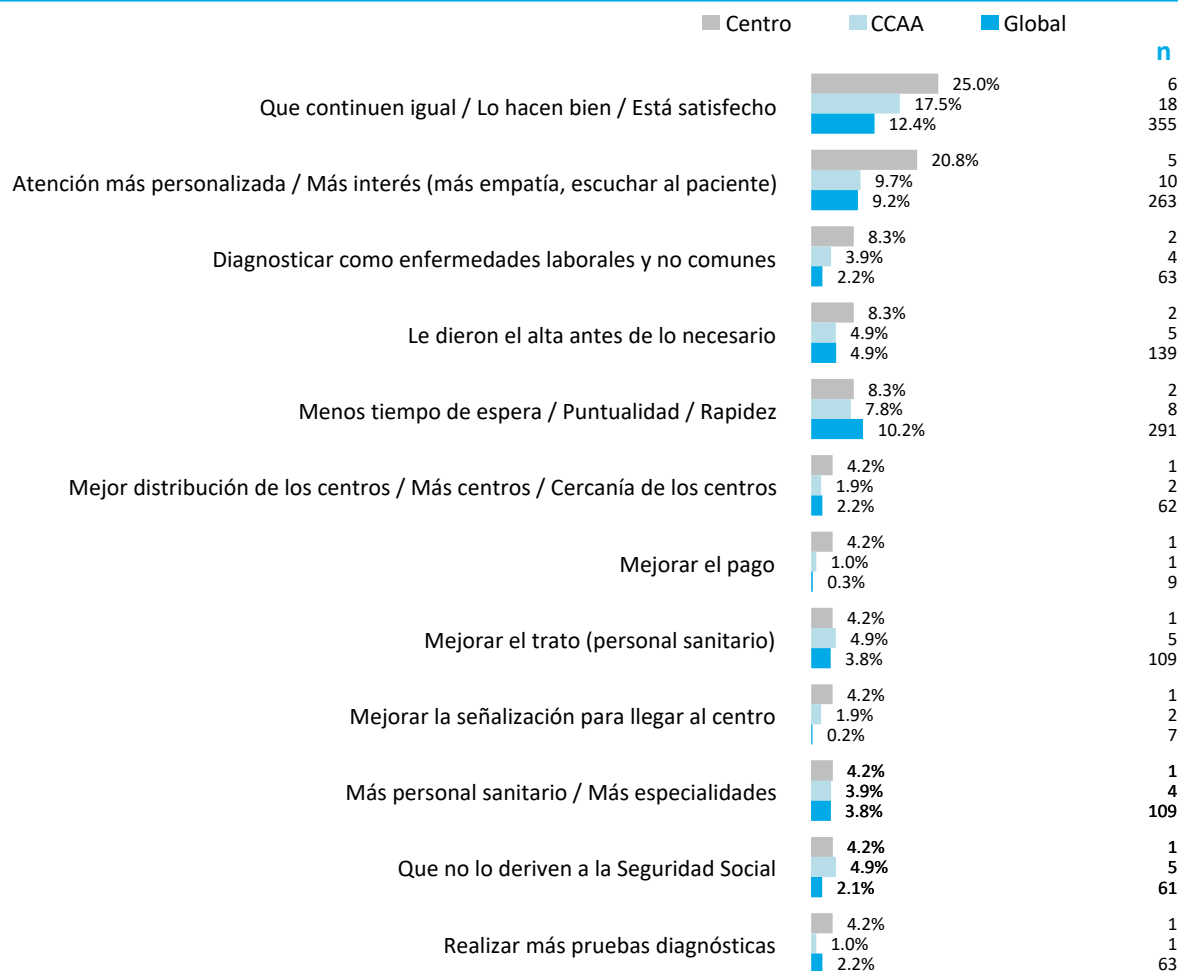
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ILLES BALEARS

PALMA DE MALLORCA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 24
 Total de sugerencias (CCAA): 103
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

NAVARRA

PAMPLONA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.01	-0.35	116/145	9.19		8.44		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	71.3%	-7.5	111/145	94.5%		81.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	22.5%					16.0%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.3%	+5.0	105/145	0.0%		3.0%		4.8%
Fidelidad	8.03	-0.27	83/145	9.21		8.46		8.11
Recomendación	7.84	-0.37	92/145	8.92		8.28		8.00
Net Promoter Score (NPS)	25.0%	-5.8	112/145	74.5%		42.3%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	43.8%	-5.0	125/145	78.7%		54.2%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	37.5%					33.9%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.8%	+0.8	85/145	4.3%		11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	33.8%	-9.1	134/145	73.9%		45.7%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.68	-0.86	138/145	9.28		8.10		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.80	-0.10	122/145	9.60		8.90		9.02
Horario	8.70	-0.12	91/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.54	+0.00	106/145	9.50		8.73		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.07	-0.09	132/145	9.30		8.31		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.58	-0.14	118/145	9.48		8.88		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.05	+0.03	77/145	9.18		8.06		8.02
Trato e interés - Médico	8.43	-0.45	97/145	9.61		8.93		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.43	-0.41	101/145	9.63		8.94		8.61
Información recibida - Médico	8.30	-0.26	77/145	9.30		8.80		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.33	-0.24	87/145	9.53		8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.05	-0.20	73/145	9.70		9.24		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.11	-0.09	84/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	9.13	-0.03	54/145	9.65		9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.71	-0.43	100/145	10.00		9.17		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.85	-0.38	93/145	10.00		9.26		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.50	-0.57	86/145	10.00		8.96		8.77
Respeto a la intimidad	9.27	+0.01	57/145	9.69		9.40		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.44	-0.19	122/145	9.40		8.88		8.77
Trato e interés	6.56	-1.02	142/145	10.00		8.00		8.33
Información de trámites administrativos	6.56	-1.30	137/145	10.00		7.95		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.13	-1.52	138/145	10.00		7.89		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.33	-0.31	76/145	9.71		8.67		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.56	-0.82	117/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.25	+0.11	86/145	10.00		7.71		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

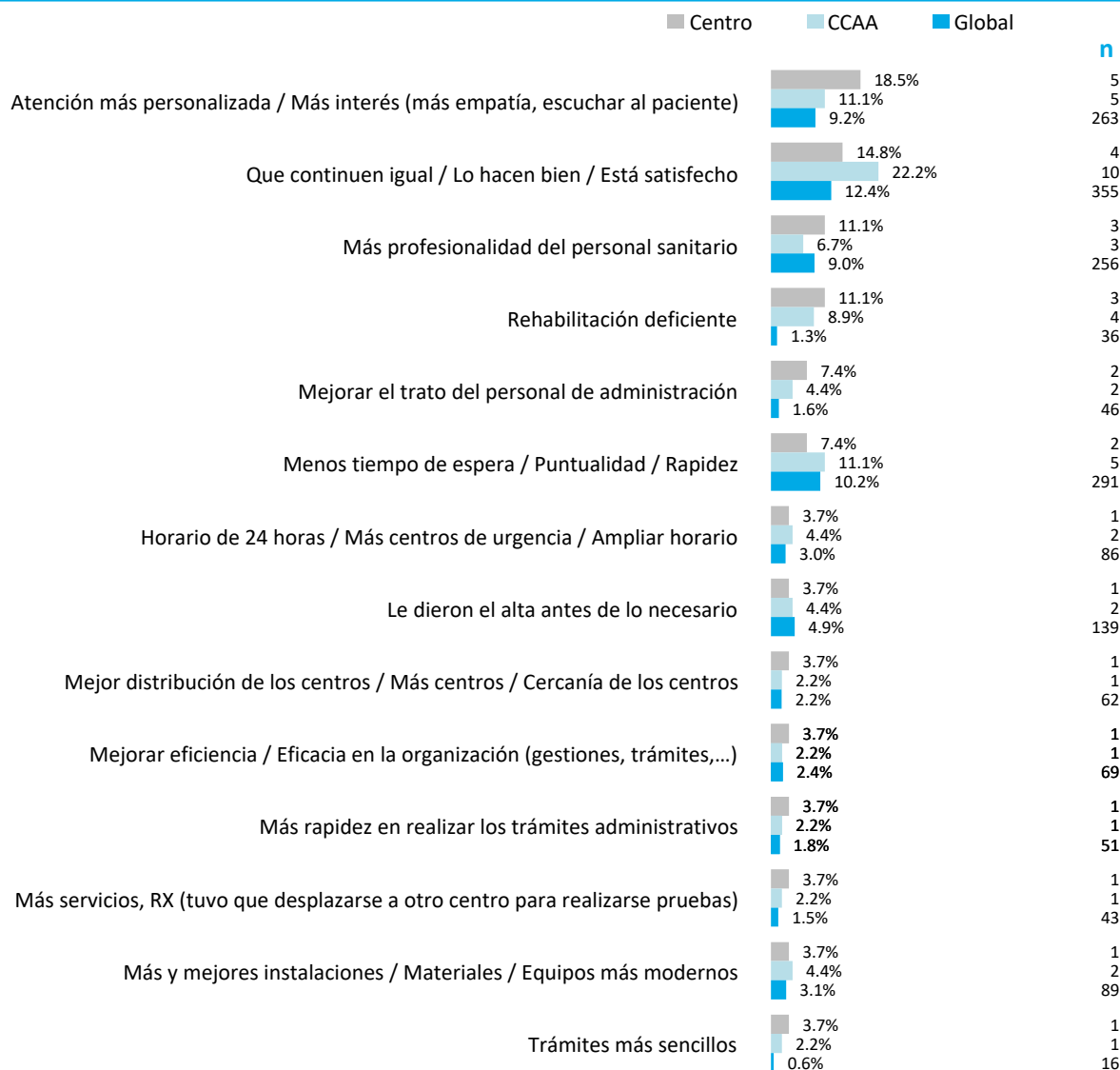
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

NAVARRA

PAMPLONA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 27
 Total de sugerencias (CCAA): 45
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

PATERNA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.17	+0.09	95/145	9.19		8.46		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	73.6%	+3.8	96/145	94.5%		79.6%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.9%					16.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	7.5%	+1.9	116/145	0.0%		3.6%		4.8%
Fidelidad	7.96	+0.14	90/145	9.21		8.36		8.11
Recomendación	7.96	+0.15	77/145	8.92		8.30		8.00
Net Promoter Score (NPS)	36.5%	+13.5	63/145	74.5%		45.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	53.8%	+11.5	65/145	78.7%		57.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.8%					29.7%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	17.3%	-1.9	74/145	4.3%		12.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	44.2%	+7.0	92/145	73.9%		50.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.80	+0.62	35/145	9.28		8.67		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.15	+0.21	44/145	9.60		9.18		9.02
Horario	8.76	+0.05	80/145	9.33		8.85		8.76
Instalaciones	8.74	+0.09	74/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.53	+0.14	52/145	9.30		8.55		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.72	+0.09	105/145	9.48		9.10		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.06	-0.19	76/145	9.18		8.07		8.02
Trato e interés - Médico	8.13	-0.11	123/145	9.61		8.75		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.28	-0.22	114/145	9.63		8.80		8.61
Información recibida - Médico	7.96	-0.13	112/145	9.30		8.56		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.12	-0.11	113/145	9.53		8.70		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.92	+0.05	98/145	9.70		9.21		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.05	+0.05	92/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	8.71	-0.02	109/145	9.65		9.17		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.33	-0.67	54/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.33	-0.67	54/145	10.00		9.33		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.33	-1.67	98/145	10.00		9.07		8.77
Respeto a la intimidad	9.40	0.00	29/145	9.69		9.35		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.81	+0.06	74/145	9.40		8.82		8.77
Trato e interés	7.57	-0.23	118/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	7.17	+0.57	126/145	10.00		8.17		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.29	+0.89	117/145	10.00		8.03		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.50	0.00	60/145	9.71		8.64		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.75	-0.13	42/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	8.29	+2.95	85/145	10.00		8.21		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

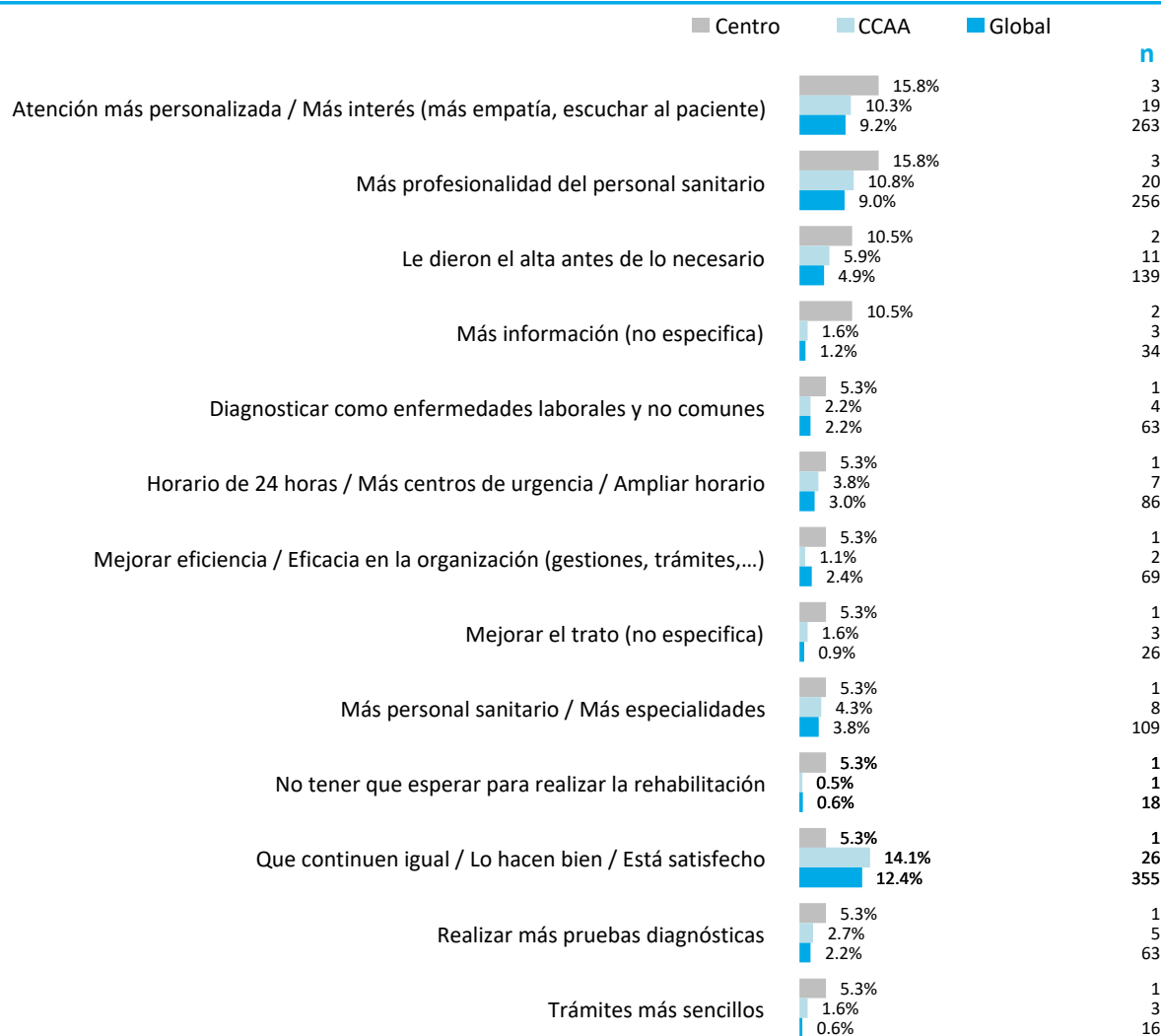
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

PATERNA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 19
 Total de sugerencias (CCAA): 185
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

PINEDA DE MAR

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.10	-0.14	105/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	73.5%	-4.5	97/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.4%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.1%	+0.1	102/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.96	+0.10	92/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	8.13	+0.26	56/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	31.9%	+6.4	85/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	46.8%	+2.1	110/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	38.3%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	14.9%	-4.3	49/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	42.6%	+2.1	104/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.48	-0.25	75/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.12	-0.12	53/145	9.60		9.00		9.02
Horario	9.00	-0.04	25/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.78	-0.22	66/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.52	+0.07	57/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.00	-0.26	59/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.86	-0.34	97/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.39	-0.15	100/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.27	-0.31	116/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.02	-0.23	106/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.05	-0.18	117/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.17	-0.21	51/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.13	-0.38	75/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.81	-0.49	101/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.93	-0.43	125/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.29	-0.43	119/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.38	-0.85	129/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.21	-0.31	69/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.04	-0.02	25/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.22	+0.33	82/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.22	+0.22	81/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.11	+0.33	64/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.86	-0.74	112/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.50	+0.36	67/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.67	0.00	56/145	10.00		8.44		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

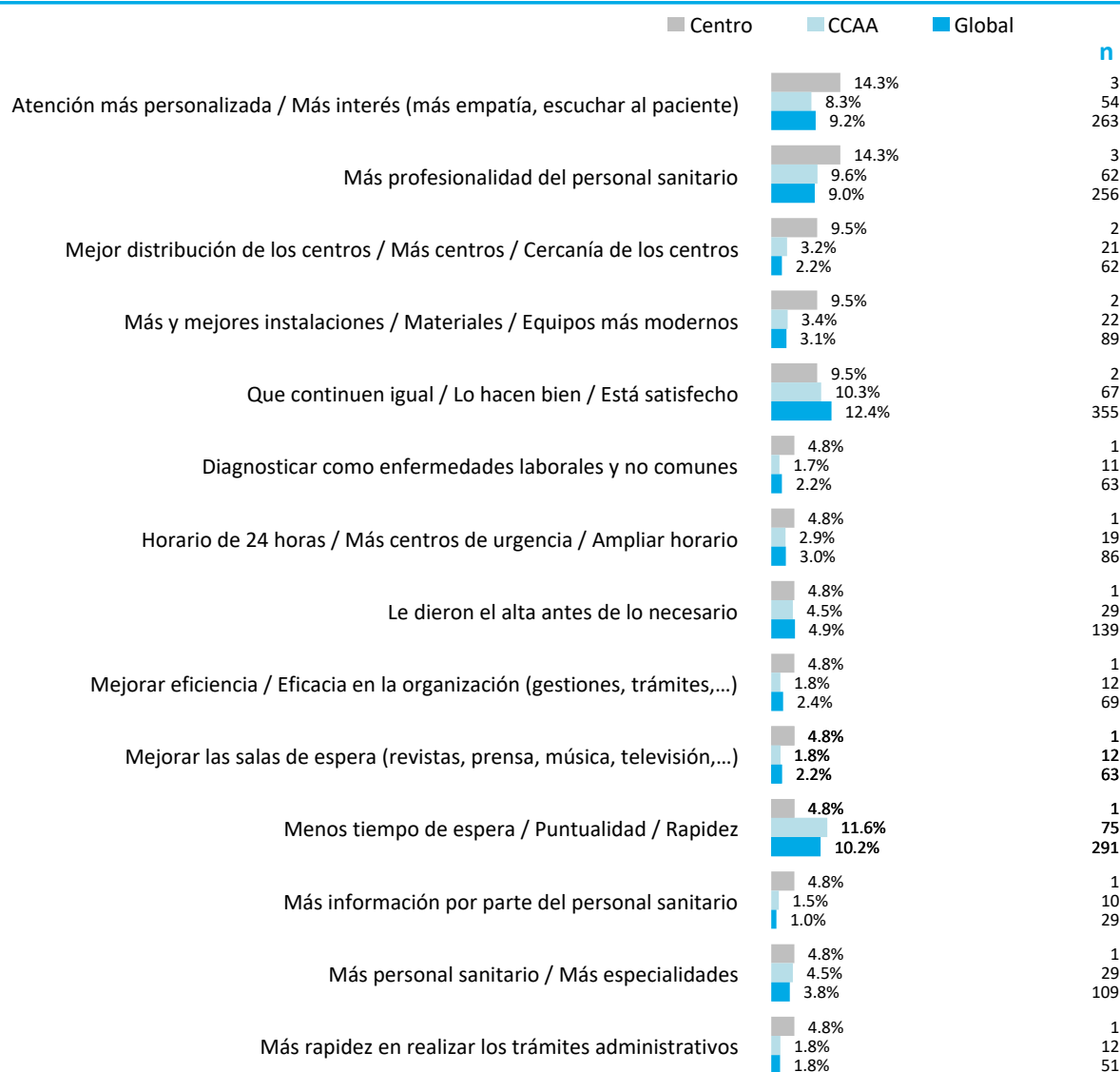
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

PINEDA DE MAR



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 21
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

PINTO

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.54	+0.25	140/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	63.5%	+3.8	139/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	19.2%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	17.3%	-1.9	145/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	7.14	+0.26	140/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	6.96	+0.18	142/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	0.0%	-3.9	144/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	32.0%	-5.3	141/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	36.0%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	32.0%	-1.3	143/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	30.6%	-5.4	140/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.25	-0.14	104/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.98	+0.31	88/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.71	+0.31	89/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.48	+0.40	110/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.20	+0.11	112/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.80	+0.23	91/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.88	+0.13	95/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	7.69	+0.13	140/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	7.63	+0.14	144/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	7.84	+0.32	121/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.68	-0.07	139/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.16	-0.23	143/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.28	-0.30	143/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	8.13	-0.68	138/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.00	+1.25	123/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	7.71	+1.21	128/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.29	+1.41	133/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	8.96	+0.29	130/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.67	+0.21	98/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	7.50	+1.30	122/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	6.75	+1.35	133/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	5.00	-2.00	144/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.83	+0.98	114/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.29	-0.27	79/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	9.00	+0.40	30/145	10.00		8.47		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

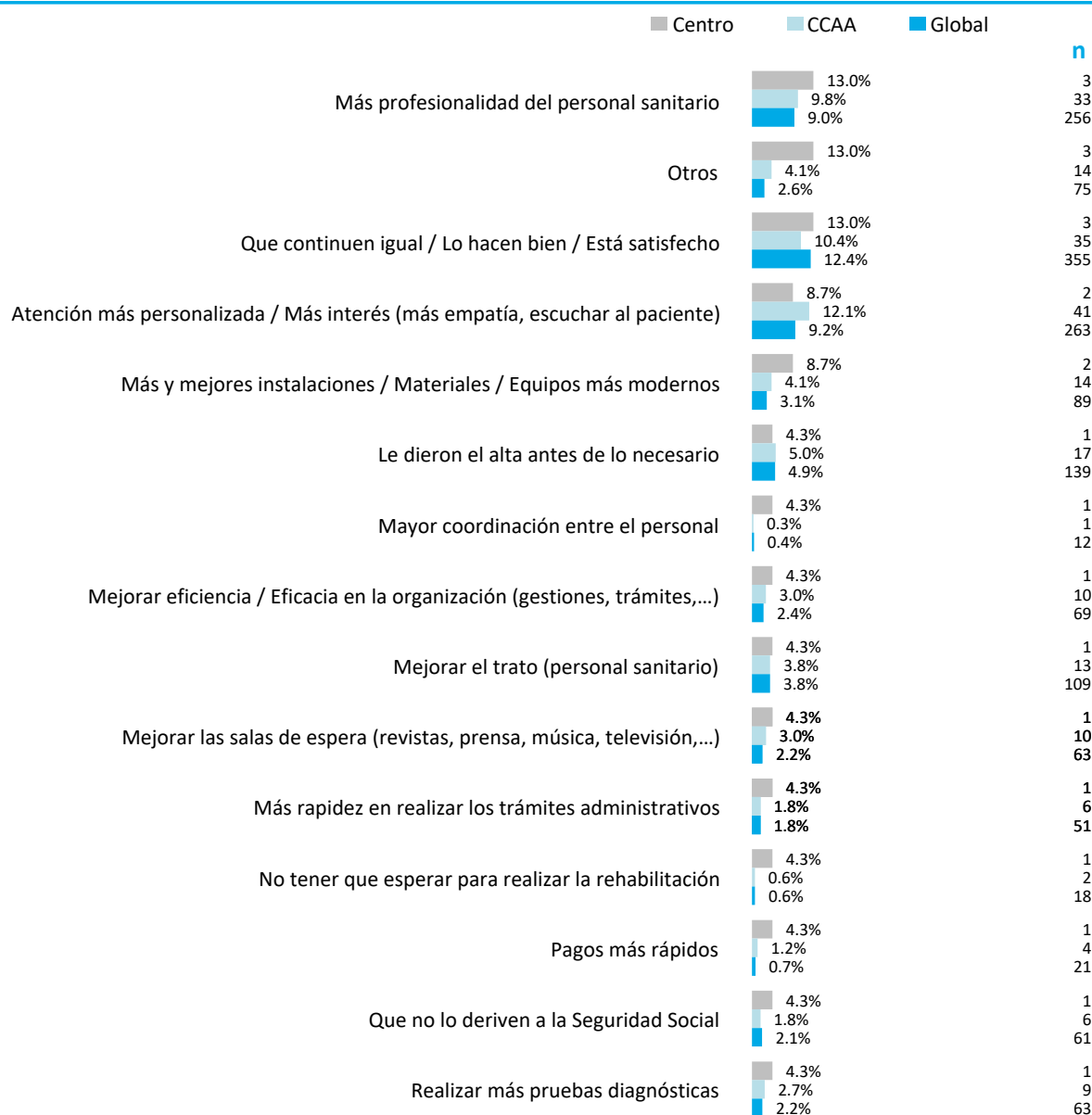
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

PINTO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 23
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

PONFERRADA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.16	-0.28	96/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	72.1%	-9.8	103/145	94.5%		71.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	23.0%					23.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.9%	0.0	79/145	0.0%		5.1%		4.8%
Fidelidad	7.90	-0.30	103/145	9.21		7.93		8.11
Recomendación	7.98	-0.25	76/145	8.92		7.81		8.00
Net Promoter Score (NPS)	39.0%	-9.4	58/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	57.6%	-7.4	48/145	78.7%		50.4%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	23.7%					30.1%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.6%	+2.0	84/145	4.3%		19.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	54.2%	-7.4	39/145	73.9%		46.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.41	-0.39	84/145	9.28		8.24		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.18	+0.02	37/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.72	-0.24	85/145	9.33		8.59		8.76
Instalaciones	8.80	-0.09	63/145	9.50		8.46		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.49	+0.06	60/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.97	-0.07	63/145	9.48		8.61		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.73	-0.25	110/145	9.18		7.54		8.02
Trato e interés - Médico	8.23	-0.19	112/145	9.61		8.41		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.25	-0.27	118/145	9.63		8.45		8.61
Información recibida - Médico	7.98	-0.27	109/145	9.30		8.12		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.15	-0.27	112/145	9.53		8.21		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.95	-0.33	93/145	9.70		8.98		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.00	-0.31	98/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.85	-0.44	98/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.86	+1.00	87/145	10.00		8.91		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.21	+0.79	65/145	10.00		9.02		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.00	+0.86	64/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.05	-0.02	110/145	9.69		9.05		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.63	-0.23	101/145	9.40		8.73		8.77
Trato e interés	8.17	-0.47	91/145	10.00		8.52		8.33
Información de trámites administrativos	8.42	+0.33	61/145	10.00		8.59		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.17	+0.08	62/145	10.00		8.35		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.17	-0.28	93/145	9.71		8.52		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.11	+0.02	90/145	10.00		8.09		8.29
App Mi Asepeyo	9.00	0.00	30/145	10.00		8.43		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

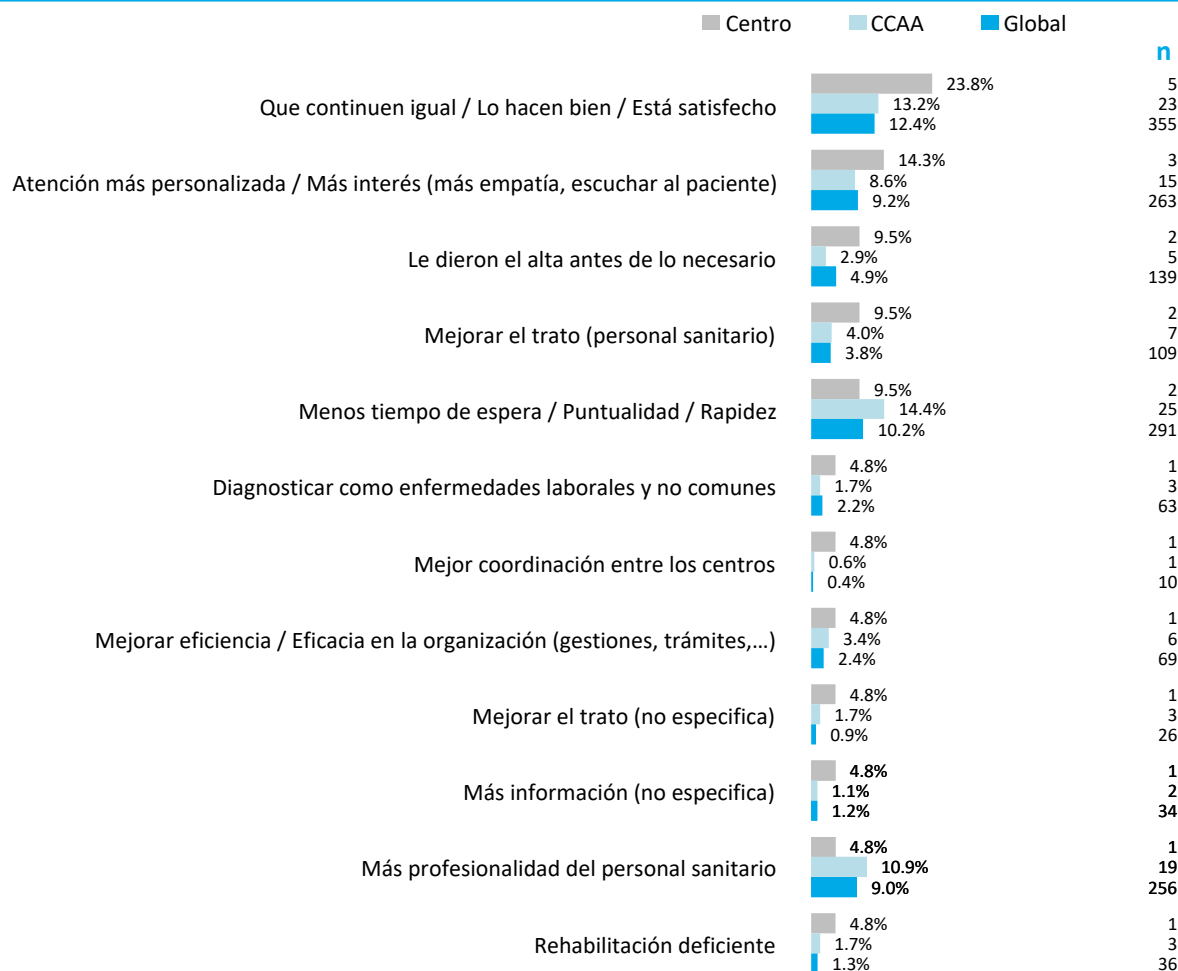
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

PONFERRADA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 21
 Total de sugerencias (CCAA): 174
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

GALICIA

PONTEVEDRA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.16	+0.02	99/145	9.19		7.97		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	76.8%	-0.3	76/145	94.5%		71.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	17.4%					21.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.8%	+1.5	90/145	0.0%		7.6%		4.8%
Fidelidad	8.06	-0.07	75/145	9.21		7.62		8.11
Recomendación	7.84	-0.13	94/145	8.92		7.50		8.00
Net Promoter Score (NPS)	25.4%	-3.0	111/145	74.5%		22.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	47.8%	+1.5	106/145	78.7%		47.3%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	29.9%					27.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	22.4%	+4.5	114/145	4.3%		25.2%		17.7%
Nivel de Compromiso	43.8%	+3.1	97/145	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	8.41	+0.45	84/145	9.28		8.18		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.75	-0.02	129/145	9.60		8.79		9.02
Horario	8.67	+0.04	97/145	9.33		8.71		8.76
Instalaciones	8.37	-0.10	121/145	9.50		8.63		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.44	+0.01	70/145	9.30		8.34		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.82	-0.16	87/145	9.48		8.78		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.00	-0.04	83/145	9.18		8.13		8.02
Trato e interés - Médico	8.31	-0.11	104/145	9.61		8.26		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.44	-0.12	98/145	9.63		8.22		8.61
Información recibida - Médico	8.25	-0.07	82/145	9.30		7.84		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.11	-0.09	114/145	9.53		7.93		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.88	-0.15	106/145	9.70		8.76		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.88	-0.18	121/145	9.70		8.90		9.11
Información recibida - Enfermera	8.48	-0.33	128/145	9.65		8.60		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	+0.10	1/145	10.00	●	9.22	●	8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	0.00	1/145	10.00	●	9.27	●	8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	+0.10	1/145	10.00	●	8.87	●	8.77
Respeto a la intimidad	8.99	+0.04	125/145	9.69		9.02		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.76	-0.01	83/145	9.40		8.78		8.77
Trato e interés	7.00	+1.29	135/145	10.00		7.88		8.33
Información de trámites administrativos	6.80	+1.37	132/145	10.00		7.67		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.10	+1.10	122/145	10.00		7.49		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.93	+1.00	29/145	9.71		7.90		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.81	+0.08	109/145	10.00		7.50		8.29
App Mi Asepeyo	8.83	+0.93	44/145	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).

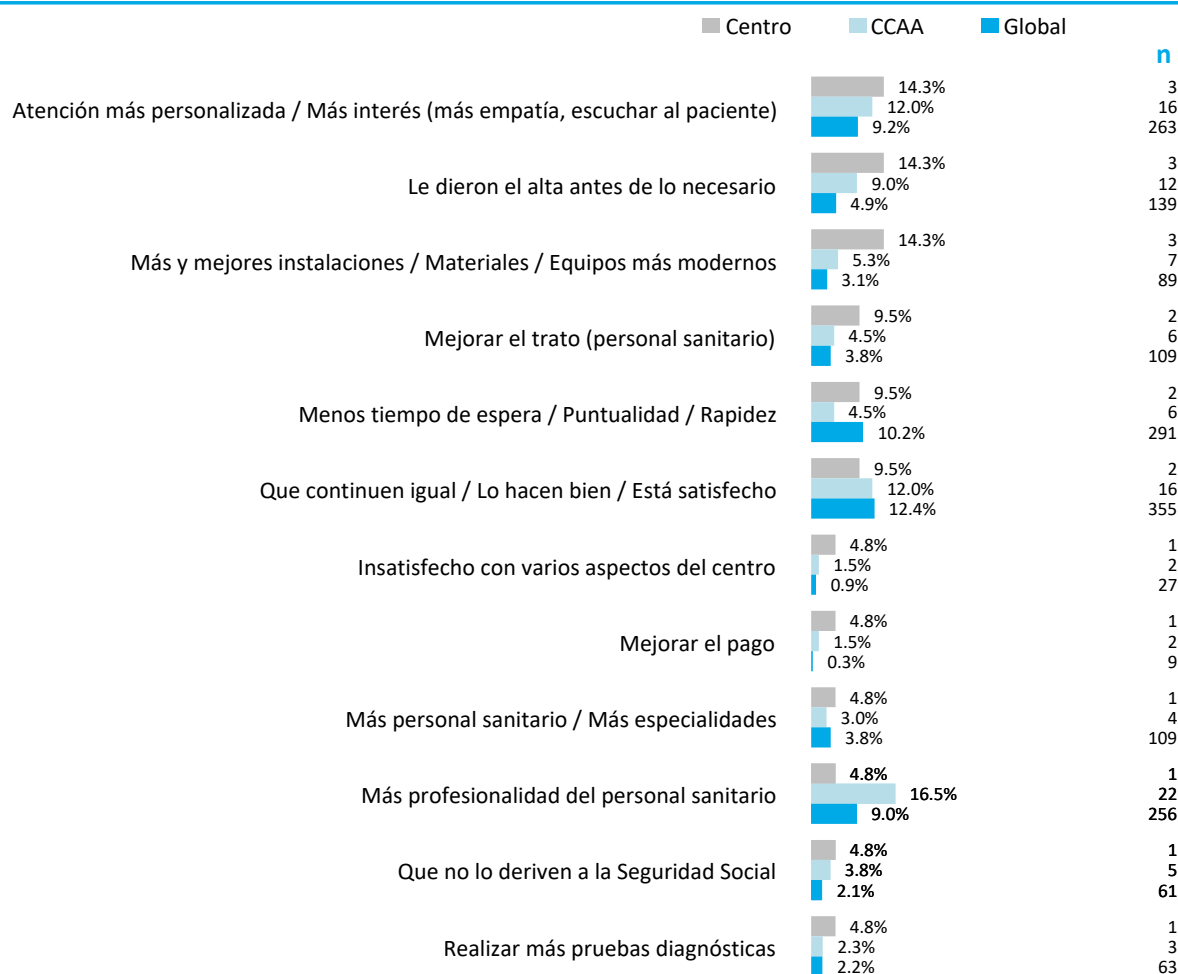
Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

GALICIA

PONTEVEDRA

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 21
 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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

PORTUGALETE

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.50	+0.14	45/145	9.19		8.22		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	80.0%	+10.0	52/145	94.5%		74.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.0%					21.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	-2.0	1/145	0.0%		3.8%		4.8%
Fidelidad	8.26	+0.10	55/145	9.21		7.98		8.11
Recomendación	8.13	+0.10	57/145	8.92		7.80		8.00
Net Promoter Score (NPS)	31.3%	0.0	87/145	74.5%		24.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	45.8%	-2.1	117/145	78.7%		43.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	39.6%					37.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	14.6%	-2.1	47/145	4.3%		18.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	45.7%	-4.3	79/145	73.9%		40.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.33	-0.31	94/145	9.28		8.22		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.12	-0.02	54/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.70	+0.06	92/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.30	+0.14	130/145	9.50		8.45		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.23	+0.15	108/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.70	+0.06	108/145	9.48		8.68		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.08	+0.02	71/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	8.92	+0.18	36/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.00	+0.28	29/145	9.63		8.67		8.61
Información recibida - Médico	8.79	+0.26	26/145	9.30		8.28		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.47	-0.08	68/145	9.53		8.41		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.90	-0.13	103/145	9.70		9.01		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.90	-0.10	114/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	8.96	-0.25	79/145	9.65		9.03		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.50	+0.38	37/145	10.00		9.11		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.63	+0.38	29/145	10.00		9.13		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.75	+0.38	17/145	10.00		8.90		8.77
Respeto a la intimidad	9.25	+0.05	59/145	9.69		9.08		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.78	-0.08	77/145	9.40		8.62		8.77
Trato e interés	9.64	+0.41	6/145	10.00		8.15		8.33
Información de trámites administrativos	9.45	+0.12	8/145	10.00		8.09		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.64	+0.64	4/145	10.00		7.69		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.27	-1.01	134/145	9.71		8.17		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.57	-0.43	116/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	7.64	-0.81	123/145	10.00		8.21		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

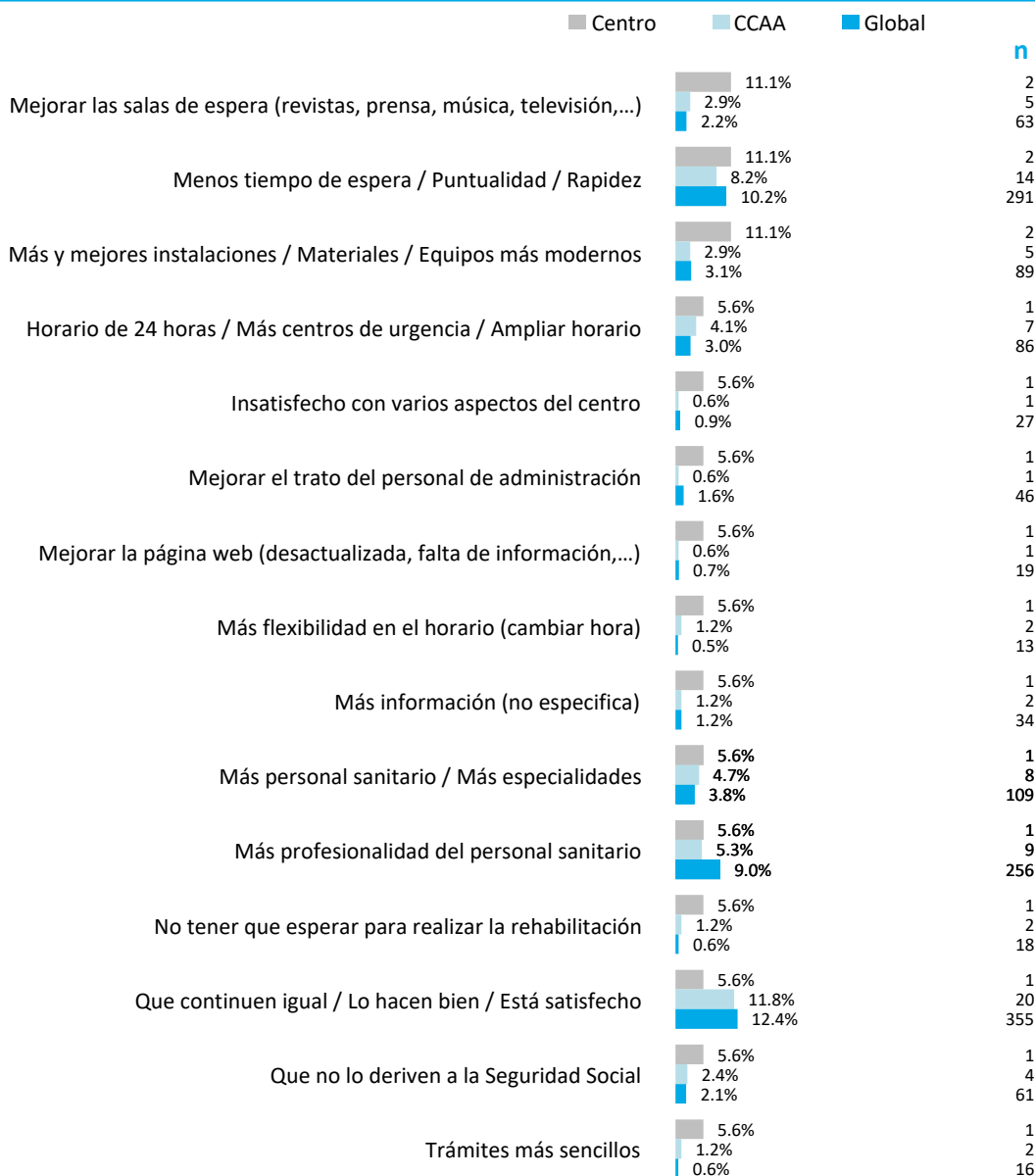
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

PORTUGALETE



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

POZOBLANCO

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.93	+0.08	5/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	85.9%	+3.2	14/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	12.7%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	1.4%	+1.4	18/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	8.90	+0.02	5/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.72	+0.06	10/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	53.5%	+1.6	13/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	64.8%	-0.6	14/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	23.9%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	11.3%	-2.2	21/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	60.6%	+0.9	10/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.83	-0.09	30/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.49	-0.08	3/145	9.60		9.19		9.02
Horario	8.72	-0.02	86/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	9.07	+0.03	16/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	9.00	-0.02	2/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.01	+0.21	58/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.49	+0.07	20/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	9.14	+0.03	15/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.07	+0.05	22/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.78	+0.08	28/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.99	+0.13	13/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.39	+0.00	19/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.44	+0.02	18/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	9.19	+0.14	41/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.07	-0.11	76/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.14	-0.13	70/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.92	+0.10	71/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.32	+0.13	44/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.30	+0.03	7/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	9.00	+0.33	25/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	8.90	+0.40	29/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.50	0.00	5/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.07	+0.27	21/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.73	+0.15	46/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	9.40	-0.10	12/145	10.00		8.57		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).

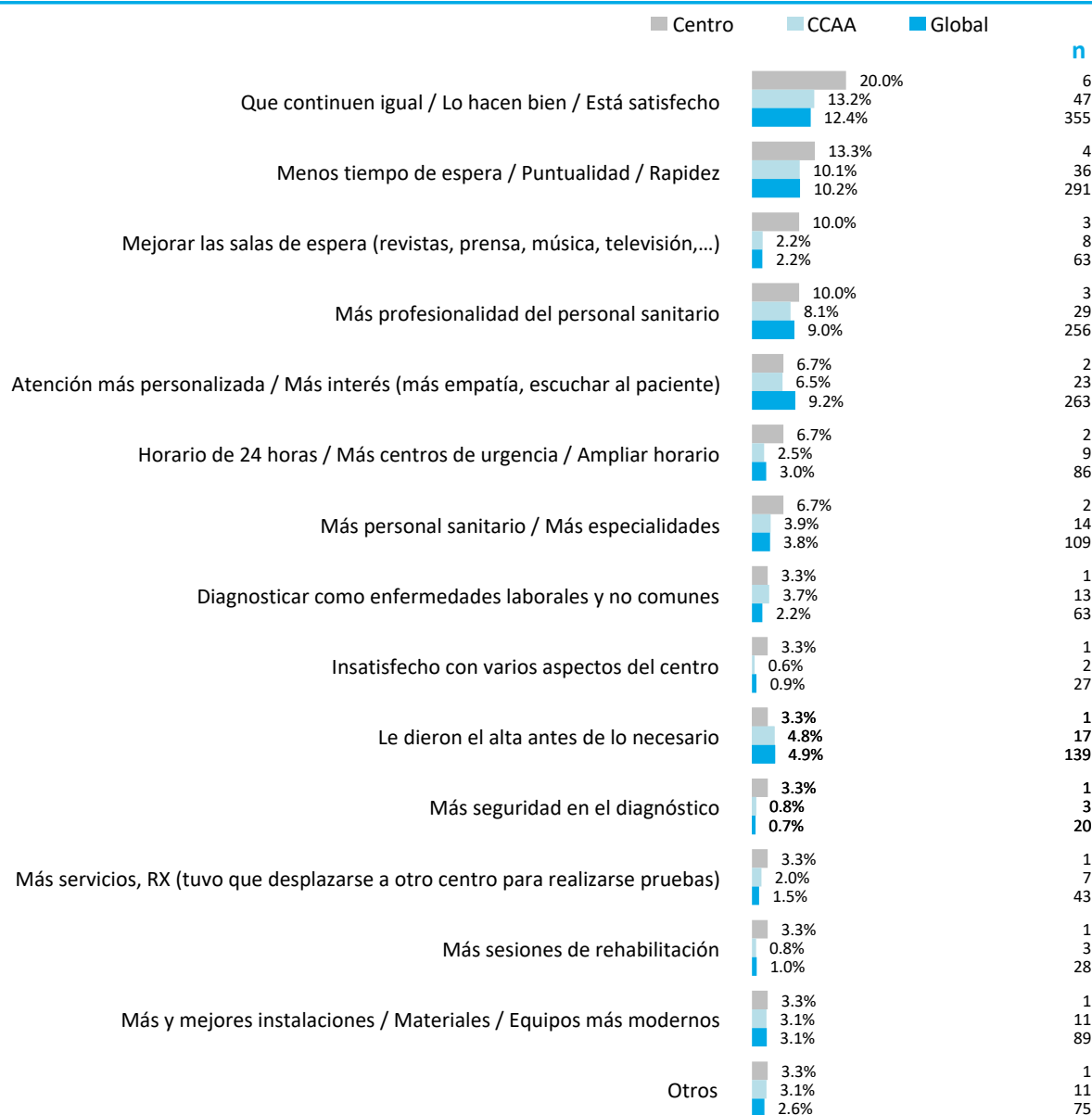
Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA
POZOBLANCO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 30
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

PUERTOLLANO

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.67	+0.15	27/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	83.6%	0.0	31/145	94.5%		76.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	11.5%					19.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.9%	0.0	79/145	0.0%		4.8%		4.8%
Fidelidad	8.38	+0.26	38/145	9.21		8.17		8.11
Recomendación	8.30	+0.25	35/145	8.92		8.09		8.00
Net Promoter Score (NPS)	47.5%	+11.5	33/145	74.5%		38.8%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	63.9%	+9.8	20/145	78.7%		56.5%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	19.7%					25.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	16.4%	-1.6	64/145	4.3%		17.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	56.7%	+6.7	27/145	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	8.96	+0.52	15/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.24	-0.09	28/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.80	-0.06	70/145	9.33		8.63		8.76
Instalaciones	8.92	+0.13	44/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.71	-0.10	32/145	9.30		8.61		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.17	-0.04	25/145	9.48		8.97		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.86	+0.03	6/145	9.18	●	7.97	●	8.02
Trato e interés - Médico	8.87	+0.13	44/145	9.61		8.55		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.70	+0.16	67/145	9.63		8.56		8.61
Información recibida - Médico	8.58	+0.19	48/145	9.30		8.37		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.52	+0.44	62/145	9.53		8.53		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.11	+0.18	58/145	9.70		9.13		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.14	+0.14	72/145	9.70		9.25		9.11
Información recibida - Enfermera	9.09	+0.17	60/145	9.65		9.01		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	+1.00	1/145	10.00	●	9.26	●	8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	+1.20	1/145	10.00	●	9.24	●	8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	+1.00	1/145	10.00	●	8.99	●	8.77
Respeto a la intimidad	9.44	+0.08	22/145	9.69		9.26		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.16	+0.01	16/145	9.40		8.80	●	8.77
Trato e interés	8.80	+0.35	41/145	10.00		8.40		8.33
Información de trámites administrativos	8.80	+0.44	34/145	10.00		8.13		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.80	+0.16	32/145	10.00		7.88		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.62	+0.71	53/145	9.71		8.49		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.70	+0.37	5/145	10.00	●	8.28	●	8.29
App Mi Asepeyo	9.71	+0.55	2/145	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

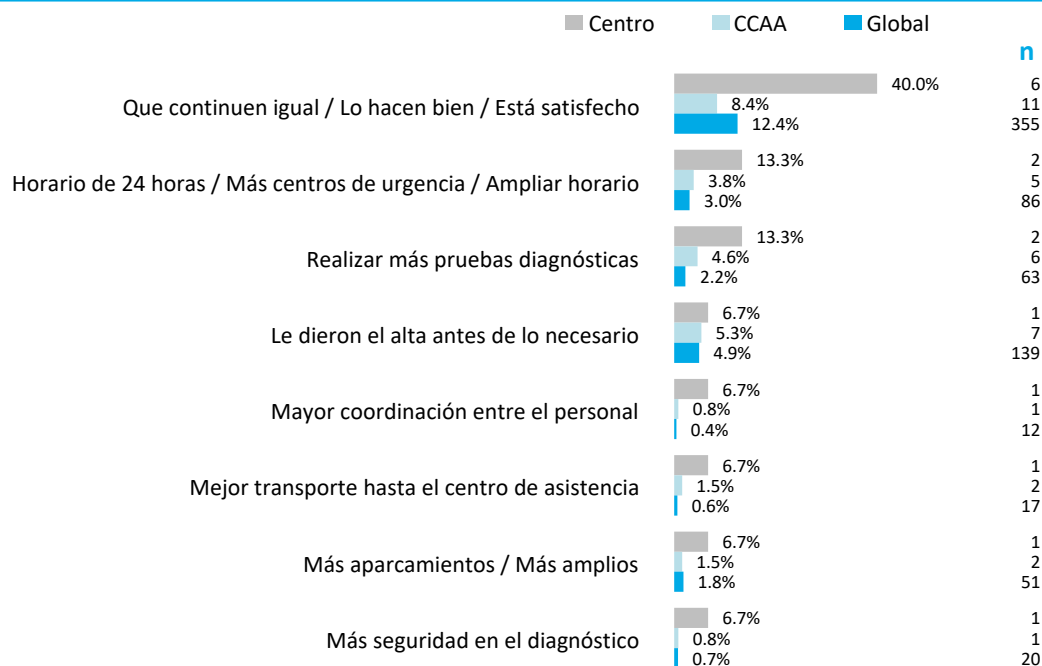
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

PUERTOLLANO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 15
 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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANTABRIA

REINOSA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.29	-0.07	79/145	9.19		8.35		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	74.4%	-4.5	90/145	94.5%		75.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	22.1%					21.2%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.5%	+0.3	54/145	0.0%		3.0%		4.8%
Fidelidad	8.43	-0.10	32/145	9.21		8.25		8.11
Recomendación	8.44	-0.14	26/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	49.4%	-1.7	22/145	74.5%		40.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	59.3%	-0.5	39/145	78.7%		55.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	30.9%					29.4%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	9.9%	+1.2	18/145	4.3%		15.0%		17.7%
Nivel de Compromiso	50.6%	-3.3	57/145	73.9%		47.5%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.56	-0.00	63/145	9.28		8.53		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.89	-0.28	105/145	9.60		8.95		9.02
Horario	8.66	-0.17	98/145	9.33		8.67		8.76
Instalaciones	8.35	-0.05	128/145	9.50		8.58		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.02	-0.08	134/145	9.30		8.12		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.79	-0.13	95/145	9.48		8.79		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.26	-0.13	47/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	9.01	-0.15	28/145	9.61		8.84		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.01	-0.17	28/145	9.63		8.87		8.61
Información recibida - Médico	8.60	-0.18	45/145	9.30		8.57		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.58	-0.19	57/145	9.53		8.60		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.02	+0.03	80/145	9.70		9.06		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.96	+0.04	108/145	9.70		9.06		9.11
Información recibida - Enfermera	8.86	+0.02	97/145	9.65		8.93		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.25	+2.25	59/145	10.00		7.94		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.00	+2.00	82/145	10.00		8.44		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.25	+1.92	109/145	10.00		7.82		8.77
Respeto a la intimidad	9.30	+0.02	51/145	9.69		9.30		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.83	-0.08	68/145	9.40		8.97		8.77
Trato e interés	8.06	-0.58	99/145	10.00		8.57		8.33
Información de trámites administrativos	8.31	-0.62	73/145	10.00		8.63		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.81	-0.76	85/145	10.00		8.37		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.43	+0.16	69/145	9.71		8.25		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.15	-0.08	87/145	10.00		8.58		8.29
App Mi Asepeyo	7.90	-0.40	106/145	10.00		7.91		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

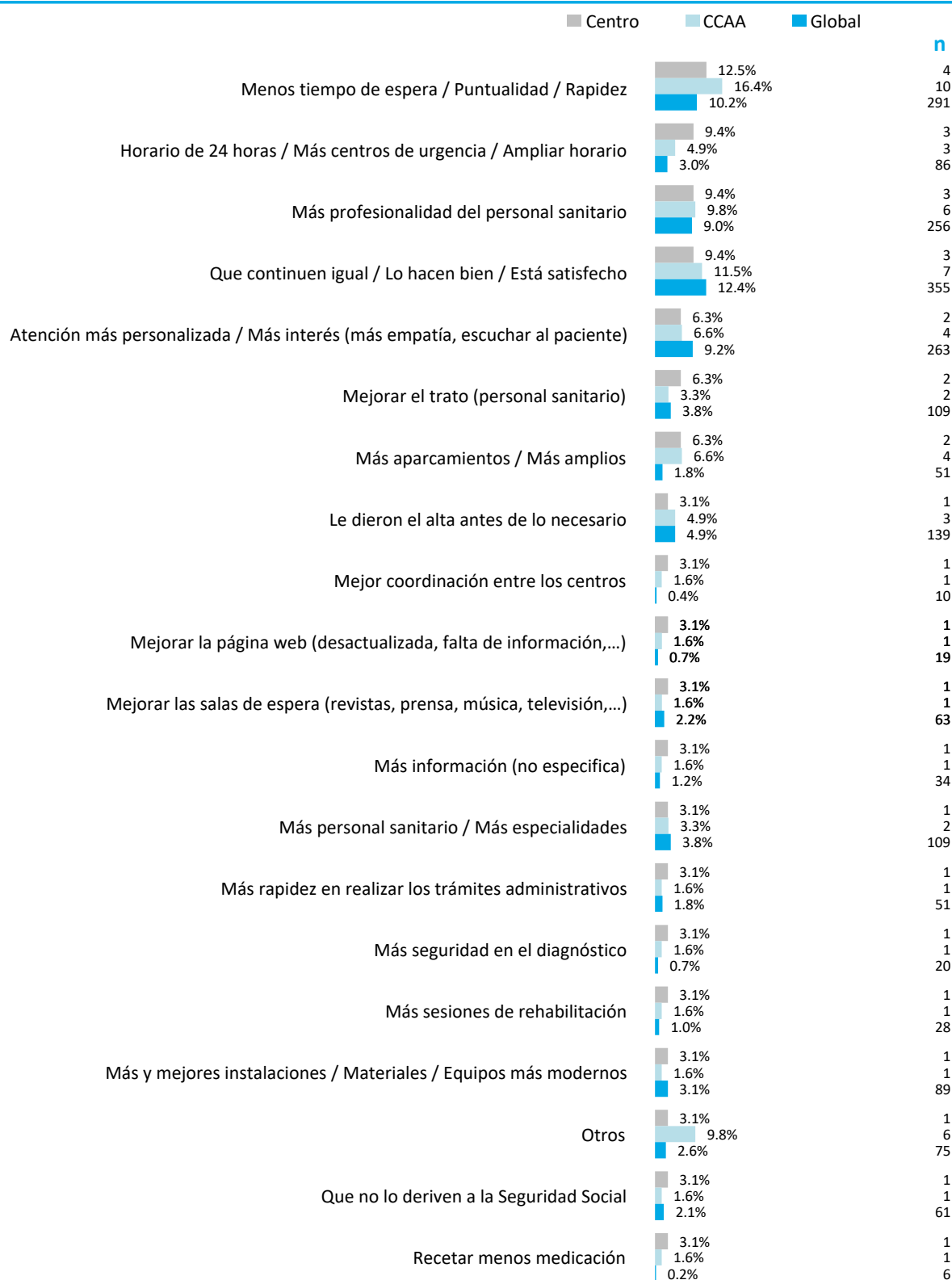
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANTABRIA

REINOSA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 32
 Total de sugerencias (CCAA): 61
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

REUS



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.40	+0.02	60/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	82.0%	+4.0	36/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	14.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.0%	0.0	62/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.69	+0.07	123/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.85	+0.11	90/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	31.3%	+1.5	87/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	52.1%	-1.1	73/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	27.1%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	20.8%	-2.6	98/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	47.9%	+1.1	70/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.32	-0.01	99/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.92	+0.06	100/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.93	+0.09	37/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	9.02	+0.02	20/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.42	+0.04	71/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.88	+0.05	82/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.31	+0.03	132/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.92	+0.18	36/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.66	+0.02	71/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.63	+0.03	40/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.73	-0.14	40/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.21	-0.01	45/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.21	-0.04	54/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	9.42	+0.06	18/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.73	+0.08	21/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.91	+0.05	13/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.64	-0.08	23/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.31	+0.02	49/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.49	+0.07	115/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.22	-0.03	82/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.22	-0.11	81/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.00	+0.11	72/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.29	-0.55	81/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.11	-0.44	89/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	7.33	-1.27	131/145	10.00		8.44		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

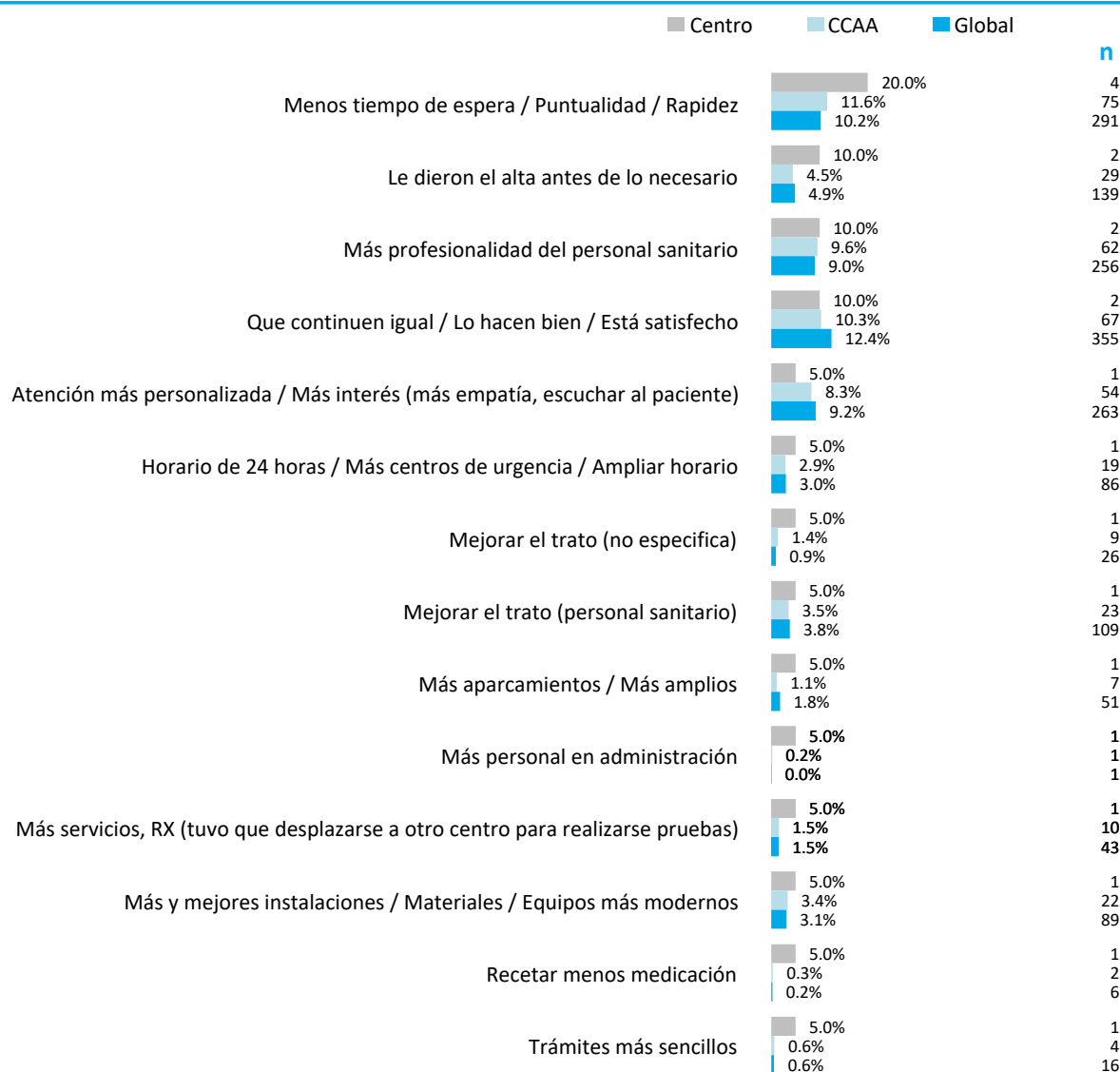
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

REUS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 20
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

SABADELL

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.16	-0.06	97/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	70.0%	-2.0	118/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	28.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	0.0	33/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.79	+0.09	117/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.68	+0.21	109/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	27.7%	+2.1	105/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	48.9%	-2.1	94/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	29.8%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	21.3%	-4.3	104/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	42.2%	+0.9	109/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.10	-0.49	113/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.71	-0.25	131/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.76	-0.26	78/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.37	-0.09	123/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	7.96	-0.20	137/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.45	-0.11	131/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.84	-0.14	99/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.74	-0.04	58/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.78	0.00	51/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.39	-0.10	71/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.48	-0.23	66/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.09	+0.22	64/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.95	+0.08	110/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.95	+0.16	83/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.07	-0.18	76/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.21	-0.12	65/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.07	-0.10	63/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.16	+0.18	86/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	7.96	+0.09	142/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	6.75	-0.65	139/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	6.13	-1.08	143/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	5.71	-1.59	142/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.40	-0.10	8/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.29	-0.71	79/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.71	-0.12	52/145	10.00		8.44		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

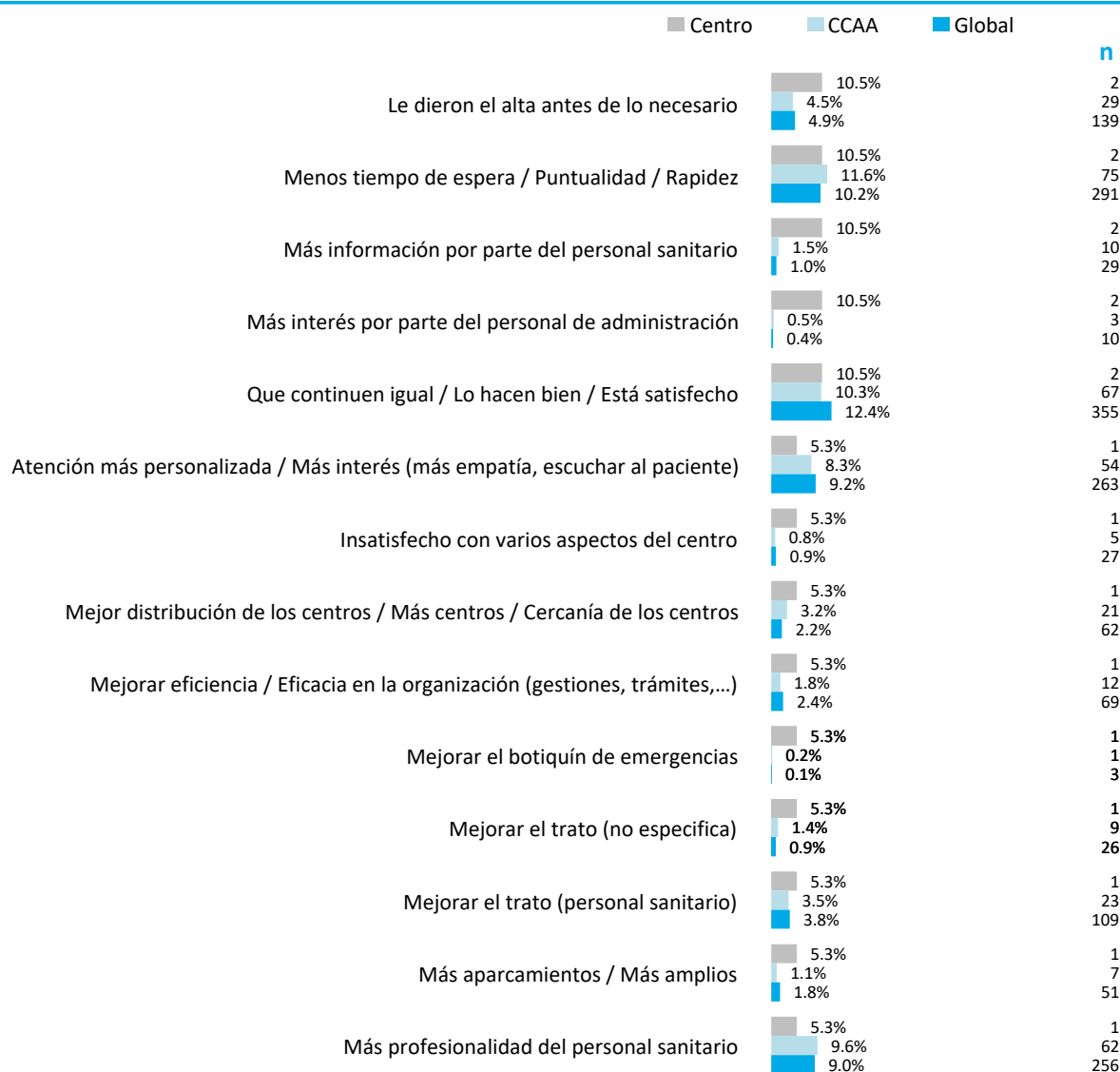
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

SABADELL



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 19
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ARAGÓN

SABIÑÁNIGO

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	9.10	+0.05	2/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	90.3%	+0.2	3/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	8.1%					16.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	1.6%	-0.0	19/145	0.0%		3.1%		4.8%
Fidelidad	8.92	-0.11	3/145	9.21		8.28		8.11
Recomendación	8.84	-0.06	6/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	59.7%	-2.6	7/145	74.5%		41.3%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	66.1%	-1.1	10/145	78.7%		56.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	27.4%					27.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	6.5%	+1.5	7/145	4.3%		15.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	62.9%	+3.9	6/145	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	8.92	+0.09	22/145	9.28		8.54		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.47	-0.06	5/145	9.60		9.16		9.02
Horario	9.21	+0.11	5/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	9.18	-0.00	8/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.70	+0.02	33/145	9.30		8.62		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.42	-0.05	3/145	9.48		9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	9.03	-0.18	2/145	9.18		8.62		8.02
Trato e interés - Médico	9.50	-0.09	2/145	9.61		8.86		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.53	-0.11	2/145	9.63		8.86		8.61
Información recibida - Médico	9.27	+0.03	2/145	9.30		8.55		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	9.41	+0.07	3/145	9.53		8.69		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.38	-0.03	20/145	9.70		8.99		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.58	-0.03	7/145	9.70		9.13		9.11
Información recibida - Enfermera	9.55	-0.09	5/145	9.65		9.01		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.67	-1.00	102/145	10.00		9.24		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.67	-1.00	105/145	10.00		9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.33	-1.00	98/145	10.00		9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.54	-0.05	6/145	9.69		9.30		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.39	-0.03	2/145	9.40		8.91		8.77
Trato e interés	9.25	-0.04	18/145	10.00		8.69		8.33
Información de trámites administrativos	9.50	0.00	6/145	10.00		8.37		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.45	+0.07	8/145	10.00		8.27		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.56	-0.06	56/145	9.71		8.24		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.56	+0.06	64/145	10.00		8.35		8.29
App Mi Asepeyo	8.93	-0.15	42/145	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

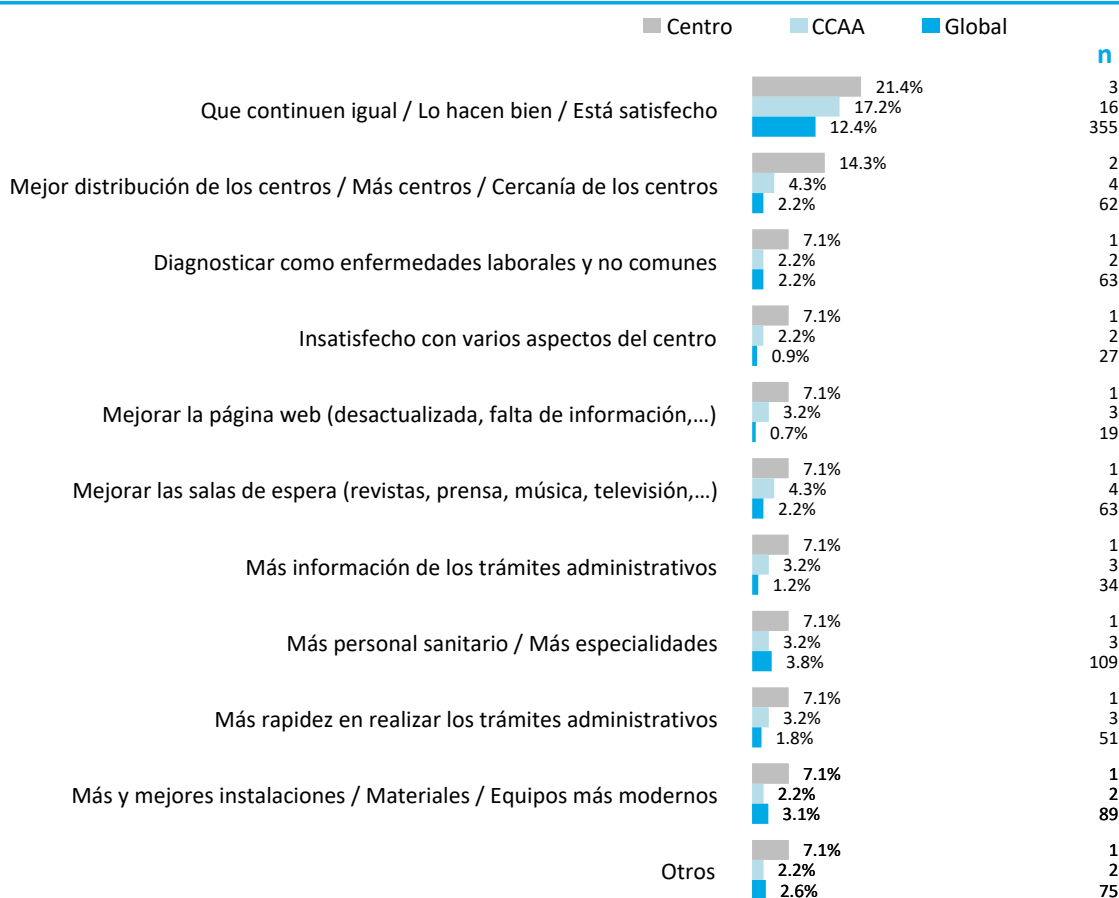
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ARAGÓN

SABIÑÁNIGO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 14
 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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

SALAMANCA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.74	-0.13	19/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	83.6%	-3.1	31/145	94.5%		71.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	14.8%					23.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	1.6%	-0.0	21/145	0.0%		5.1%		4.8%
Fidelidad	8.60	-0.15	19/145	9.21		7.93		8.11
Recomendación	8.53	-0.26	17/145	8.92		7.81		8.00
Net Promoter Score (NPS)	53.3%	-11.6	14/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	63.3%	-10.4	22/145	78.7%		50.4%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	26.7%					30.1%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	10.0%	+1.2	19/145	4.3%		19.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	58.6%	-7.5	18/145	73.9%		46.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.46	-0.25	76/145	9.28		8.24		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.15	-0.14	45/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.46	-0.38	130/145	9.33		8.59		8.76
Instalaciones	8.72	-0.01	76/145	9.50		8.46		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.34	-0.13	91/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.80	-0.13	93/145	9.48		8.61		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.16	-0.22	58/145	9.18		7.54		8.02
Trato e interés - Médico	9.05	-0.00	22/145	9.61		8.41		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.00	-0.02	29/145	9.63		8.45		8.61
Información recibida - Médico	8.77	-0.08	29/145	9.30		8.12		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.74	-0.20	39/145	9.53		8.21		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.48	-0.05	10/145	9.70		8.98		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.24	-0.01	49/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	9.46	-0.11	13/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.80	+0.02	16/145	10.00		8.91		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.80	+0.02	18/145	10.00		9.02		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.90	+0.12	15/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.23	-0.04	64/145	9.69		9.05		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.26	-0.04	10/145	9.40		8.73		8.77
Trato e interés	8.60	-0.40	59/145	10.00		8.52		8.33
Información de trámites administrativos	8.80	0.00	34/145	10.00		8.59		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.60	-0.20	99/145	10.00		8.35		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.25	+0.13	12/145	9.71		8.52		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.67	+0.07	50/145	10.00		8.09		8.29
App Mi Asepeyo	9.20	+0.20	18/145	10.00		8.43		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

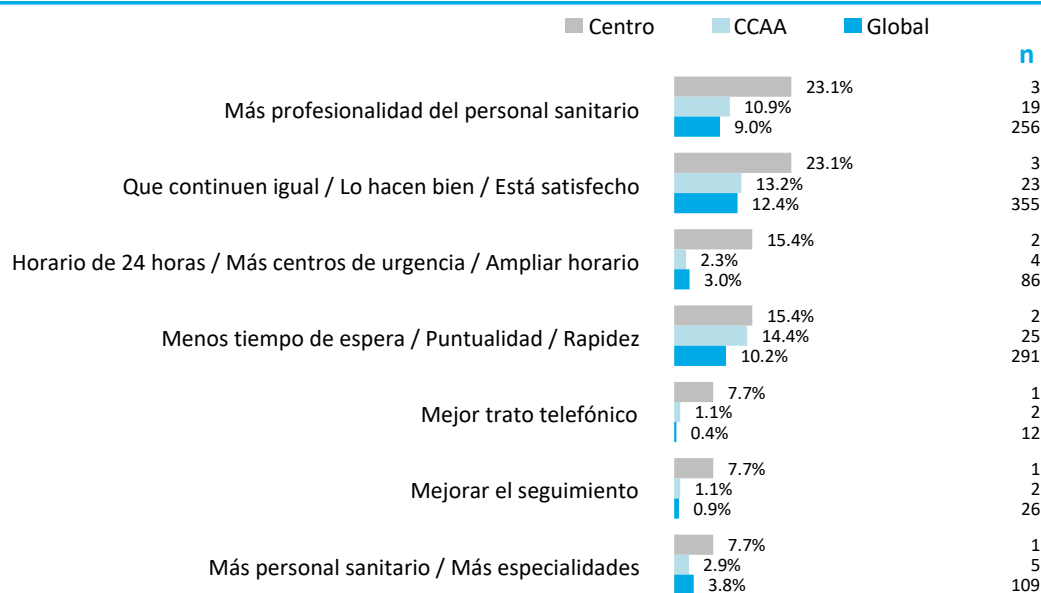
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

SALAMANCA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 13
 Total de sugerencias (CCAA): 174
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

SAN PEDRO DE ALCÁNTARA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.38	-0.18	64/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.0%	+2.0	66/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.0%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.0%	+2.0	62/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	7.96	-0.45	92/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.00	-0.36	71/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	32.0%	-6.0	81/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	48.0%	-8.0	98/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	36.0%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	16.0%	-2.0	58/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	44.9%	-6.1	83/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.76	-0.02	38/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.08	-0.18	65/145	9.60		9.19		9.02
Horario	8.60	-0.11	109/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	8.63	-0.07	89/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.24	-0.20	105/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.43	-0.27	133/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.57	-0.01	15/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.96	+0.24	33/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.98	+0.18	33/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.63	0.00	38/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.41	-0.03	75/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.50	-0.02	8/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.54	+0.16	9/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	9.04	-0.25	66/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	0.00	1/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	0.00	1/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	0.00	1/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.40	-0.14	26/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.78	+0.04	80/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	7.69	-0.31	113/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	7.92	-0.51	101/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.91	-1.22	126/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.17	+0.17	15/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.71	-0.16	47/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	7.83	-0.74	111/145	10.00		8.57		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

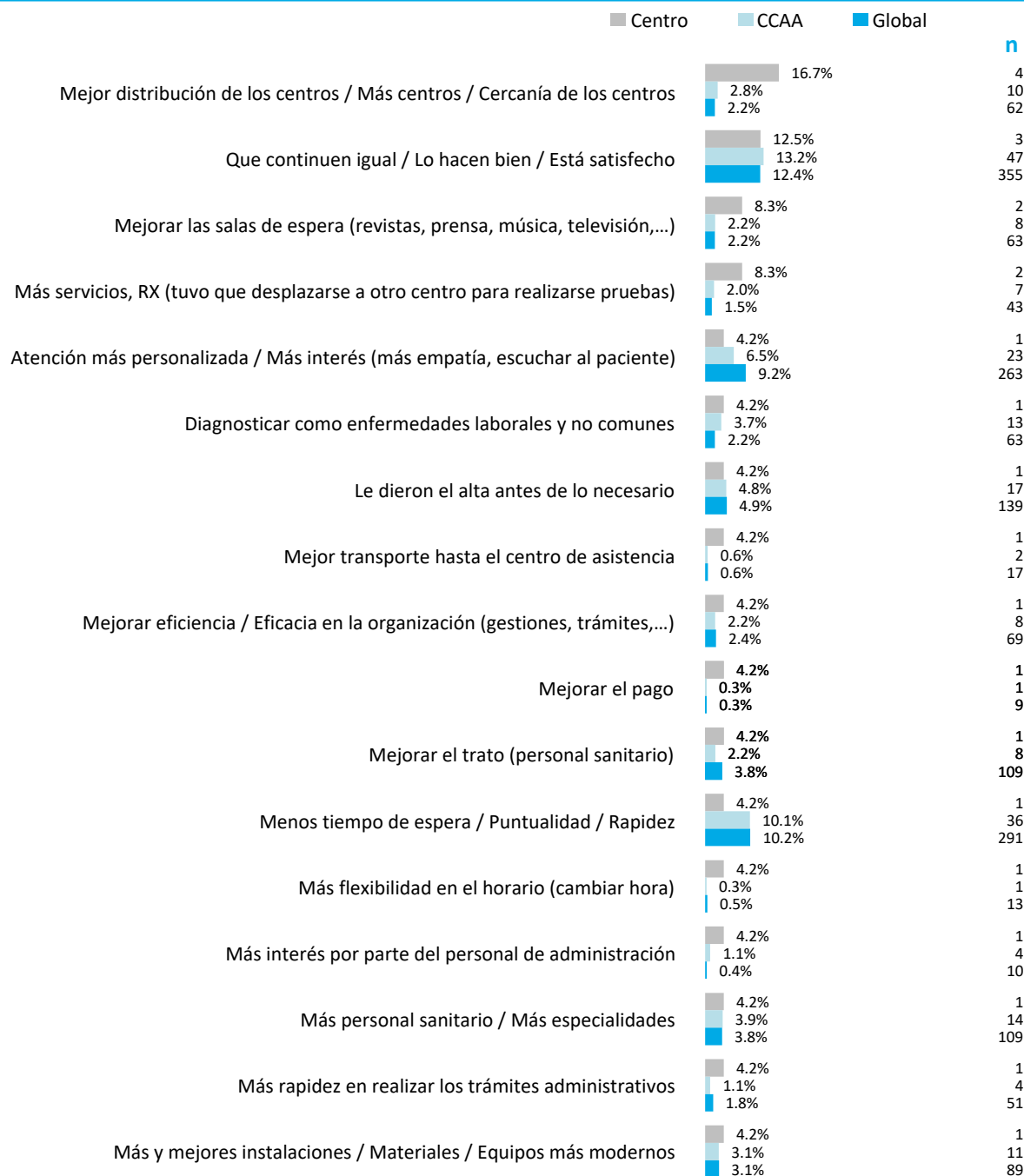
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

SAN PEDRO DE ALCÁNTARA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 24
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

SANT BOI DE LLOBREGAT

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.40	-0.10	60/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.0%	-2.0	66/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	-2.0	33/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	8.31	-0.02	51/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	8.14	-0.19	54/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	34.7%	-2.8	66/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	46.9%	+1.1	108/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	40.8%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	12.2%	+3.9	26/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	39.6%	+3.4	120/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	9.00	+0.18	6/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.94	-0.10	95/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.85	+0.10	52/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.04	-0.45	142/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.13	-0.08	124/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.55	-0.39	123/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.10	-0.08	66/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.76	-0.16	55/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.82	-0.20	45/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.48	-0.36	60/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.45	-0.32	72/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.27	+0.13	32/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.34	+0.09	34/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	9.15	+0.07	50/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.44	-0.41	44/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.89	-0.97	91/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.00	-0.71	64/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.38	+0.10	31/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.79	+0.19	75/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.64	-0.20	57/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.55	-0.12	53/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.45	+0.15	107/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.71	-0.14	46/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.80	-0.70	35/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	9.50	+0.21	8/145	10.00		8.44		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).

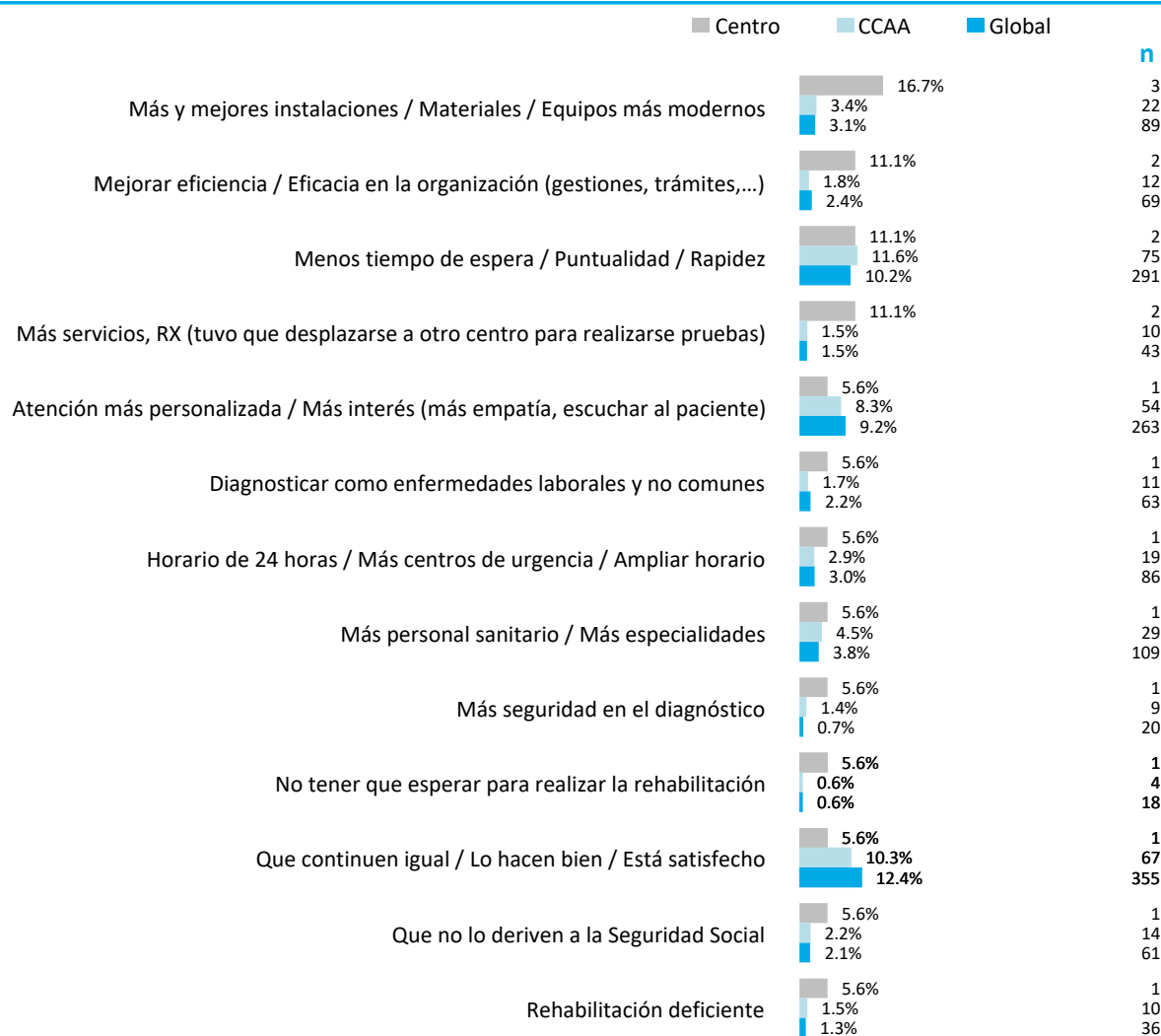
Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

SANT BOI DE LLOBREGAT

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

SANT FELIU DE LLOBREGAT

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.90	-0.06	127/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	70.0%	-4.0	118/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	24.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.0%	-2.0	94/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.82	+0.11	111/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.67	+0.13	112/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	10.4%	-8.3	139/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	31.3%	-14.6	144/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	47.9%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	20.8%	-6.3	98/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	29.2%	-13.4	144/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.17	-0.36	108/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.65	-0.06	135/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.53	-0.18	120/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.54	-0.03	105/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	7.93	-0.19	138/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.82	-0.00	89/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.92	-0.12	92/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.08	-0.06	127/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.16	-0.08	126/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	7.79	-0.19	127/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.93	+0.21	124/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.97	+0.04	91/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.06	+0.06	89/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.89	-0.07	90/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.88	-0.13	85/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.00	0.00	82/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.13	-0.02	57/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.06	-0.06	108/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.58	-0.02	109/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.55	+0.09	64/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.36	+0.27	67/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.18	+0.36	61/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.00	-0.75	102/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.00	0.00	92/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.67	-0.50	56/145	10.00		8.44		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

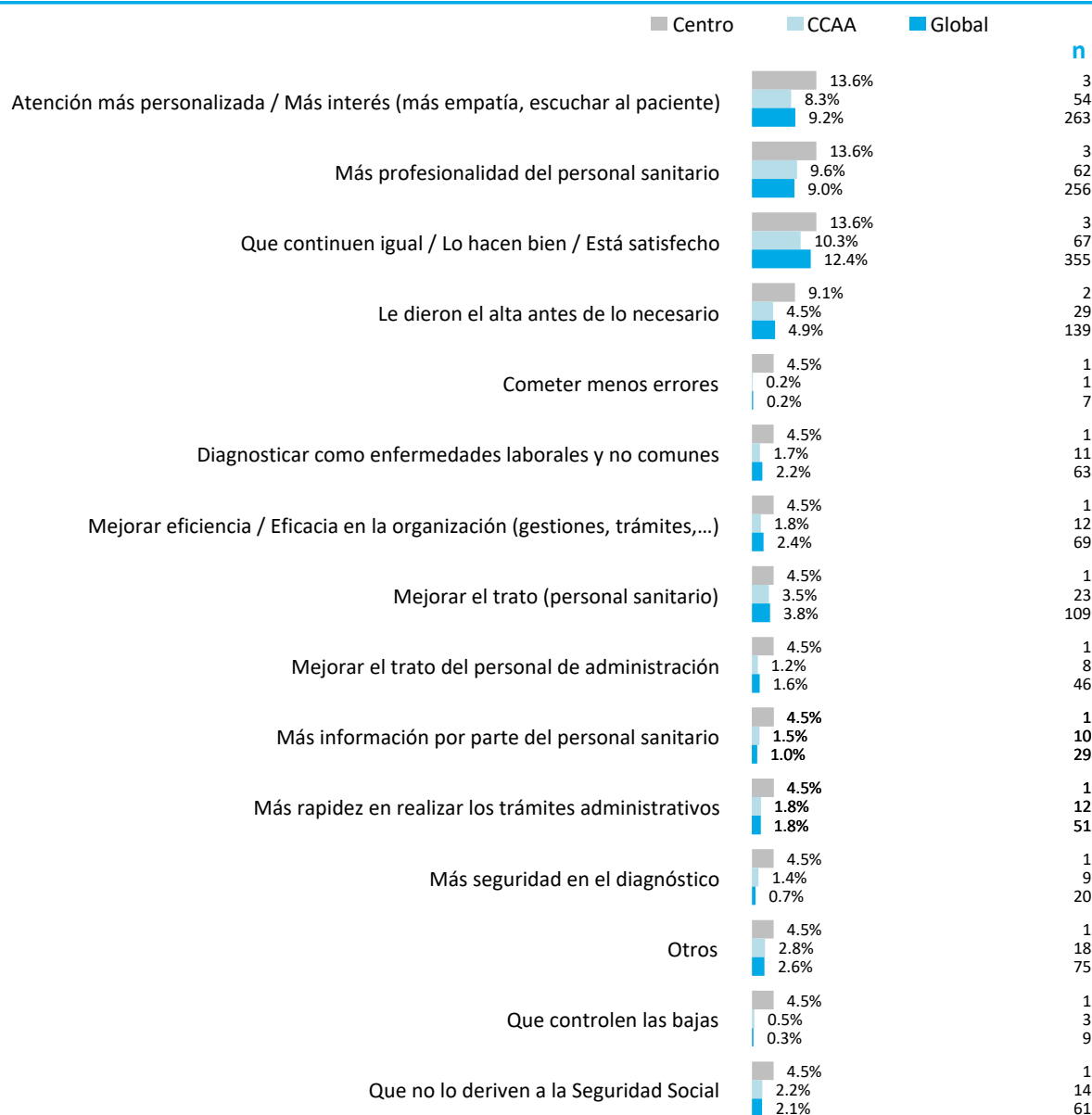
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

SANT FELIU DE LLOBREGAT



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 22
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANTABRIA

SANTANDER

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.39	+0.06	62/145	9.19		8.35		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	76.8%	+1.3	77/145	94.5%		75.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.5%					21.2%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.7%	+0.0	46/145	0.0%		3.0%		4.8%
Fidelidad	8.11	+0.21	72/145	9.21		8.25		8.11
Recomendación	8.00	+0.21	71/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	34.0%	+6.9	73/145	74.5%		40.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	52.8%	+3.3	72/145	78.7%		55.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	28.3%					29.4%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.9%	-3.6	88/145	4.3%		15.0%		17.7%
Nivel de Compromiso	45.1%	+0.8	82/145	73.9%		47.5%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.51	+0.01	68/145	9.28		8.53		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.00	-0.10	79/145	9.60		8.95		9.02
Horario	8.68	-0.17	95/145	9.33		8.67		8.76
Instalaciones	8.75	-0.12	69/145	9.50		8.58		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.20	-0.26	111/145	9.30		8.12		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.79	-0.09	94/145	9.48		8.79		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.59	+0.22	122/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	8.71	+0.10	62/145	9.61		8.84		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.76	+0.09	55/145	9.63		8.87		8.61
Información recibida - Médico	8.55	+0.09	50/145	9.30		8.57		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.61	+0.13	52/145	9.53		8.60		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.10	+0.01	59/145	9.70		9.06		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.17	+0.06	66/145	9.70		9.06		9.11
Información recibida - Enfermera	9.00	-0.07	72/145	9.65		8.93		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.54	-0.23	130/145	10.00		7.94		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.25	-0.25	120/145	10.00		8.44		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.69	-0.15	124/145	10.00		7.82		8.77
Respeto a la intimidad	9.31	+0.03	48/145	9.69		9.30		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.08	-0.04	23/145	9.40		8.97		8.77
Trato e interés	9.14	+0.29	21/145	10.00		8.57		8.33
Información de trámites administrativos	9.00	-0.14	19/145	10.00		8.63		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.00	+0.07	19/145	10.00		8.37		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.11	-0.59	99/145	9.71		8.25		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.00	-0.30	24/145	10.00		8.58		8.29
App Mi Asepeyo	7.92	-1.28	103/145	10.00		7.91		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

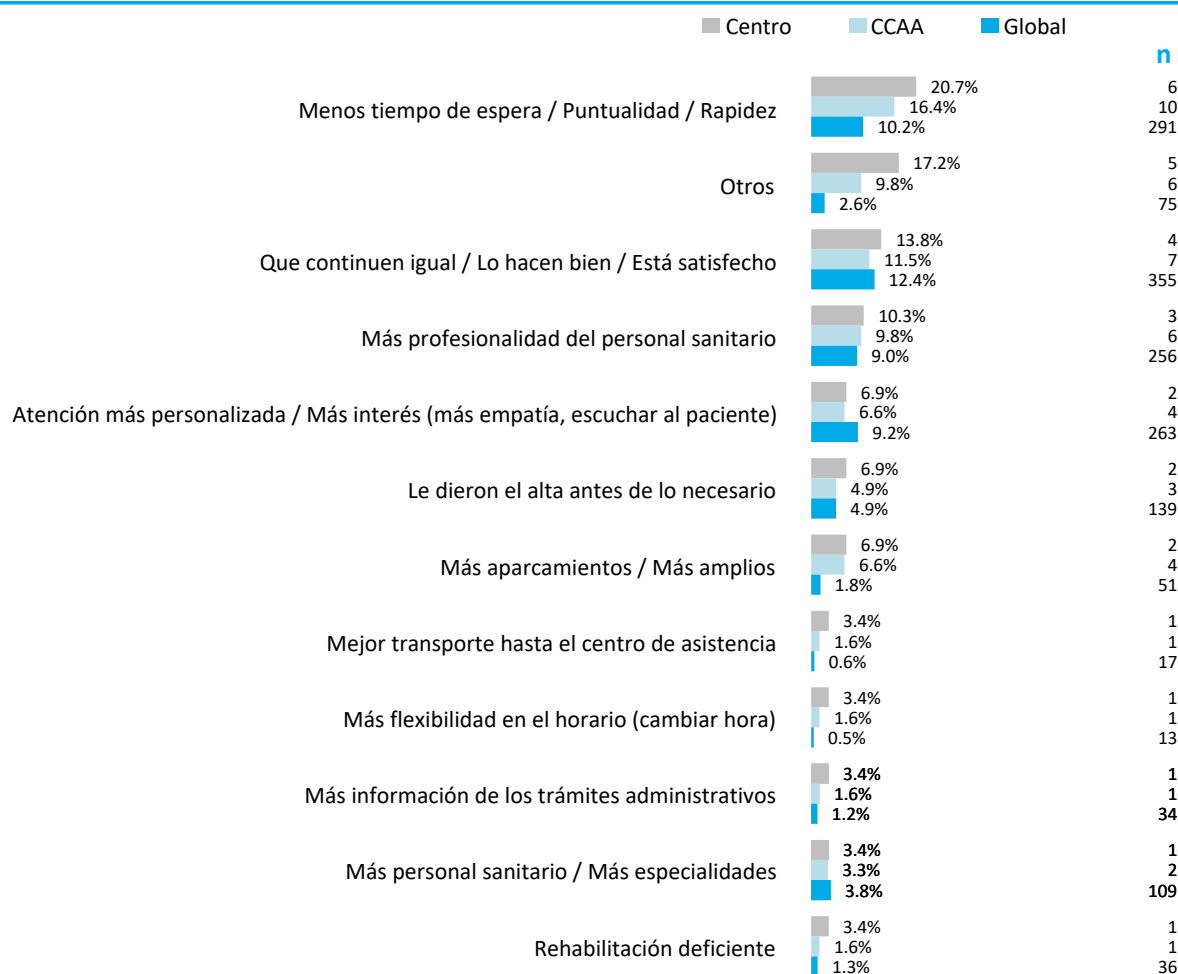
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANTABRIA

SANTANDER



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 29
 Total de sugerencias (CCAA): 61
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

SEGOVIA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.52	-0.13	142/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	59.0%	-4.3	144/145	94.5%		71.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	31.1%					23.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	9.8%	-0.2	134/145	0.0%		5.1%		4.8%
Fidelidad	7.10	-0.15	142/145	9.21		7.93		8.11
Recomendación	6.81	-0.15	145/145	8.92		7.81		8.00
Net Promoter Score (NPS)	0.0%	-3.4	144/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	28.8%	-2.2	145/145	78.7%		50.4%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	42.4%					30.1%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	28.8%	+1.2	137/145	4.3%		19.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	29.3%	+0.7	143/145	73.9%		46.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.41	+0.41	145/145	9.28		8.24		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.83	+0.03	117/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.45	-0.04	131/145	9.33		8.59		8.76
Instalaciones	7.48	-0.27	145/145	9.50		8.46		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	7.75	-0.09	144/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	7.48	-0.18	145/145	9.48		8.61		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	5.28	+0.15	145/145	9.18		7.54		8.02
Trato e interés - Médico	7.80	+0.05	138/145	9.61		8.41		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	7.84	-0.11	137/145	9.63		8.45		8.61
Información recibida - Médico	7.36	-0.08	141/145	9.30		8.12		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.43	-0.28	144/145	9.53		8.21		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.87	-0.22	110/145	9.70		8.98		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.78	-0.27	129/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.60	-0.05	116/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.21	-0.25	60/145	10.00		8.91		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.29	-0.36	61/145	10.00		9.02		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.50	-0.50	86/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	8.93	-0.22	133/145	9.69		9.05		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.31	-0.31	129/145	9.40		8.73		8.77
Trato e interés	7.93	+0.32	104/145	10.00		8.52		8.33
Información de trámites administrativos	8.07	+0.90	95/145	10.00		8.59		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.54	+0.85	47/145	10.00		8.35		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.18	-0.82	92/145	9.71		8.52		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.40	+0.30	122/145	10.00		8.09		8.29
App Mi Asepeyo	7.36	+1.65	130/145	10.00		8.43		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

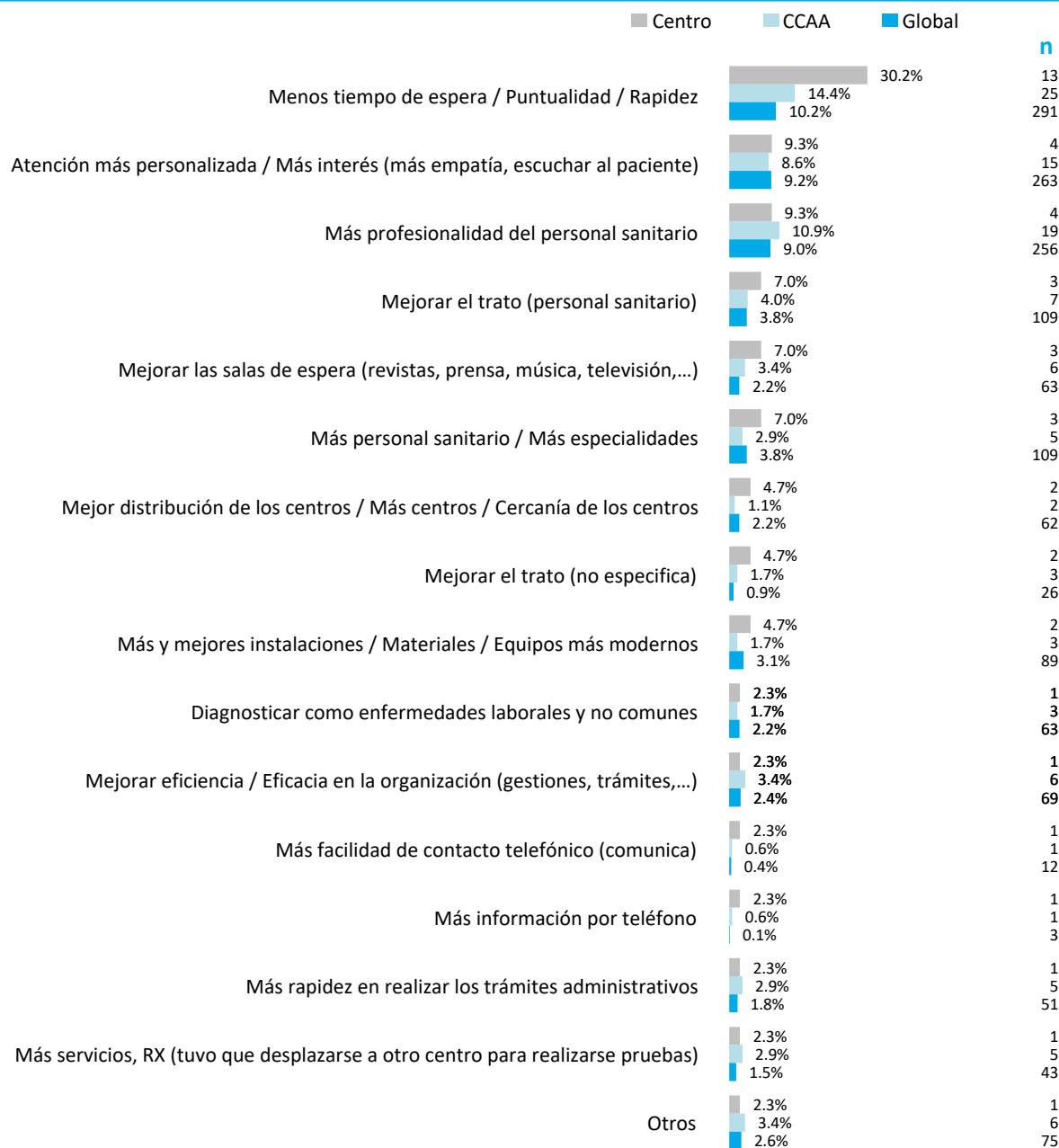
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

SEGOVIA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 43
 Total de sugerencias (CCAA): 174
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

SEVILLA-CARTUJA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.39	-0.16	63/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	82.4%	-3.9	34/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	15.7%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	-2.0	29/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	7.98	-0.08	88/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	7.80	-0.25	97/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	29.4%	-5.9	99/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	43.1%	-3.9	127/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	43.1%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	13.7%	+2.0	38/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	40.0%	-3.1	118/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.69	+0.06	46/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.88	+0.12	107/145	9.60		9.19		9.02
Horario	8.54	-0.09	117/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	8.98	-0.02	32/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.39	+0.01	78/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.94	-0.22	65/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.49	-0.08	21/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.73	-0.08	59/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.78	-0.10	49/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.04	-0.63	105/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.56	-0.21	60/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.96	-0.07	92/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.88	-0.24	119/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	8.58	-0.18	119/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.21	+0.21	60/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.29	+0.23	61/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.00	+0.24	64/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.37	+0.11	36/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.10	-0.12	19/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	8.77	-0.36	47/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	8.23	-0.63	79/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.77	-1.08	87/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.33	+0.24	76/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.25	-0.50	82/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	8.73	+0.23	50/145	10.00		8.57		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

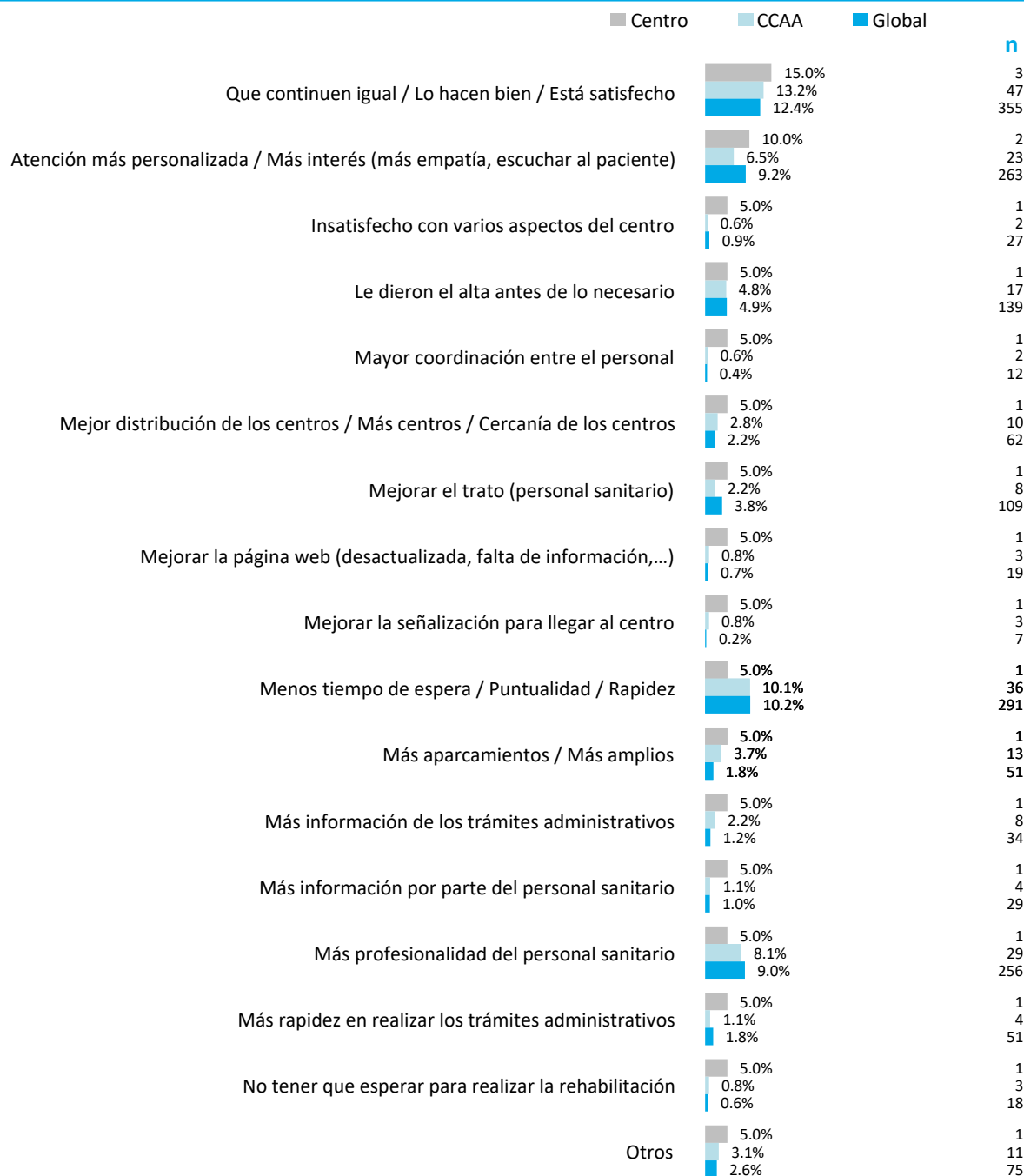
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

SEVILLA-CARTUJA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 20
 Total de sugerencias (CCAA): 356
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

SILLA



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.46	-0.06	52/145	9.19		8.46		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.0%	-2.0	66/145	94.5%		79.6%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	20.0%					16.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	-2.0	33/145	0.0%		3.6%		4.8%
Fidelidad	8.57	-0.12	21/145	9.21		8.36		8.11
Recomendación	8.50	+0.06	19/145	8.92		8.30		8.00
Net Promoter Score (NPS)	52.0%	0.0	18/145	74.5%		45.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	60.0%	-4.0	38/145	78.7%		57.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	32.0%					29.7%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	8.0%	-4.0	11/145	4.3%		12.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	49.0%	-3.1	64/145	73.9%		50.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	9.27	-0.06	2/145	9.28		8.67		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.17	+0.15	40/145	9.60		9.18		9.02
Horario	8.79	-0.08	74/145	9.33		8.85		8.76
Instalaciones	9.04	+0.30	18/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.53	-0.03	51/145	9.30		8.55		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.15	+0.09	33/145	9.48		9.10		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.33	-0.23	38/145	9.18		8.07		8.02
Trato e interés - Médico	8.64	+0.08	66/145	9.61		8.75		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.68	+0.08	68/145	9.63		8.80		8.61
Información recibida - Médico	8.49	+0.20	57/145	9.30		8.56		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.71	+0.23	43/145	9.53		8.70		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.91	+0.01	101/145	9.70		9.21		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.05	+0.10	94/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	8.57	+0.57	120/145	9.65		9.17		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	+0.25	1/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	+0.25	1/145	10.00		9.33		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	+0.25	1/145	10.00		9.07		8.77
Respeto a la intimidad	9.14	-0.11	89/145	9.69		9.35		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.02	+0.04	30/145	9.40		8.82		8.77
Trato e interés	7.00	-1.17	135/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	7.00	-1.33	127/145	10.00		8.17		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.00	-1.50	123/145	10.00		8.03		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.67	+0.17	3/145	9.71		8.64		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.75	+0.25	42/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	8.00	.	95/145	10.00		8.21		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

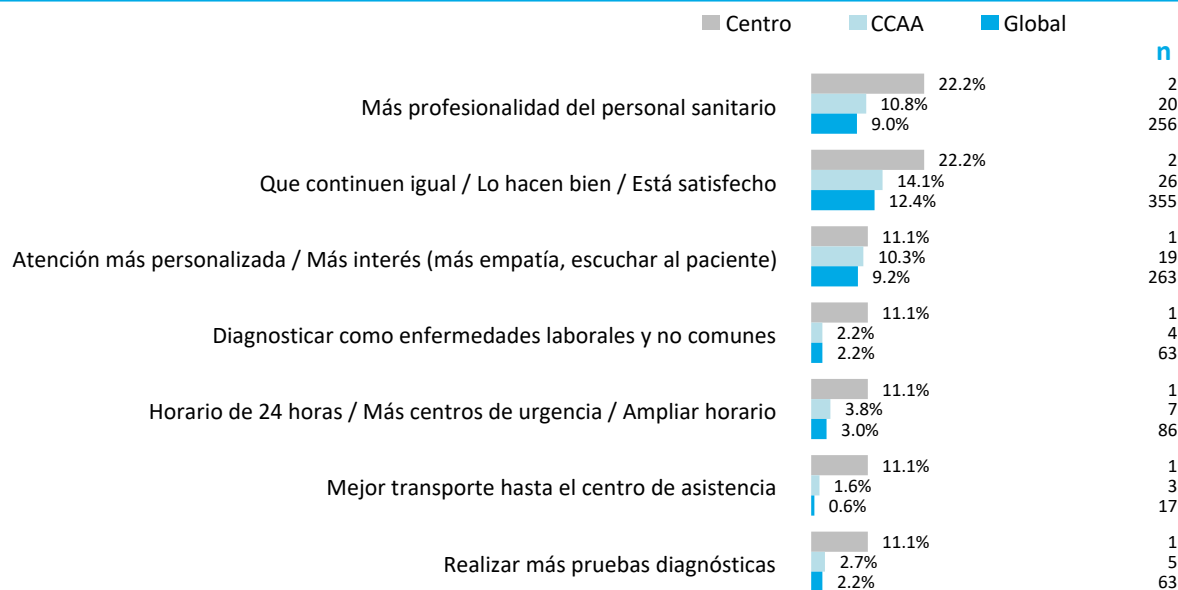
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

SILLA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 9
Total de sugerencias (CCAA): 185
Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

SORIA



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.91	+0.16	7/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	85.3%	+3.3	15/145	94.5%		71.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	14.7%					23.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	-3.3	1/145	0.0%		5.1%		4.8%
Fidelidad	8.64	+0.14	14/145	9.21		7.93		8.11
Recomendación	8.60	+0.09	15/145	8.92		7.81		8.00
Net Promoter Score (NPS)	55.4%	+1.1	11/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	63.1%	-1.3	24/145	78.7%		50.4%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	29.2%					30.1%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	7.7%	-2.5	10/145	4.3%		19.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	56.3%	-0.6	28/145	73.9%		46.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.58	+0.08	60/145	9.28		8.24		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.21	-0.05	32/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.61	+0.02	107/145	9.33		8.59		8.76
Instalaciones	8.94	+0.04	40/145	9.50		8.46		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.53	+0.09	55/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.23	+0.04	18/145	9.48		8.61		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.73	-0.14	9/145	9.18		7.54		8.02
Trato e interés - Médico	9.24	-0.04	7/145	9.61		8.41		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.15	-0.03	13/145	9.63		8.45		8.61
Información recibida - Médico	8.99	-0.03	14/145	9.30		8.12		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.82	+0.01	29/145	9.53		8.21		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.00	+0.58	81/145	9.70		8.98		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.12	+0.40	76/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	9.05	+0.31	65/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		8.91		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		9.02		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.25	+0.04	59/145	9.69		9.05		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.10	-0.05	18/145	9.40		8.73		8.77
Trato e interés	9.67	-0.15	5/145	10.00		8.52		8.33
Información de trámites administrativos	9.50	-0.14	6/145	10.00		8.59		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.25	-0.20	12/145	10.00		8.35		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.33	+0.19	76/145	9.71		8.52		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.17	-0.83	129/145	10.00		8.09		8.29
App Mi Asepeyo	8.75	+0.42	49/145	10.00		8.43		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

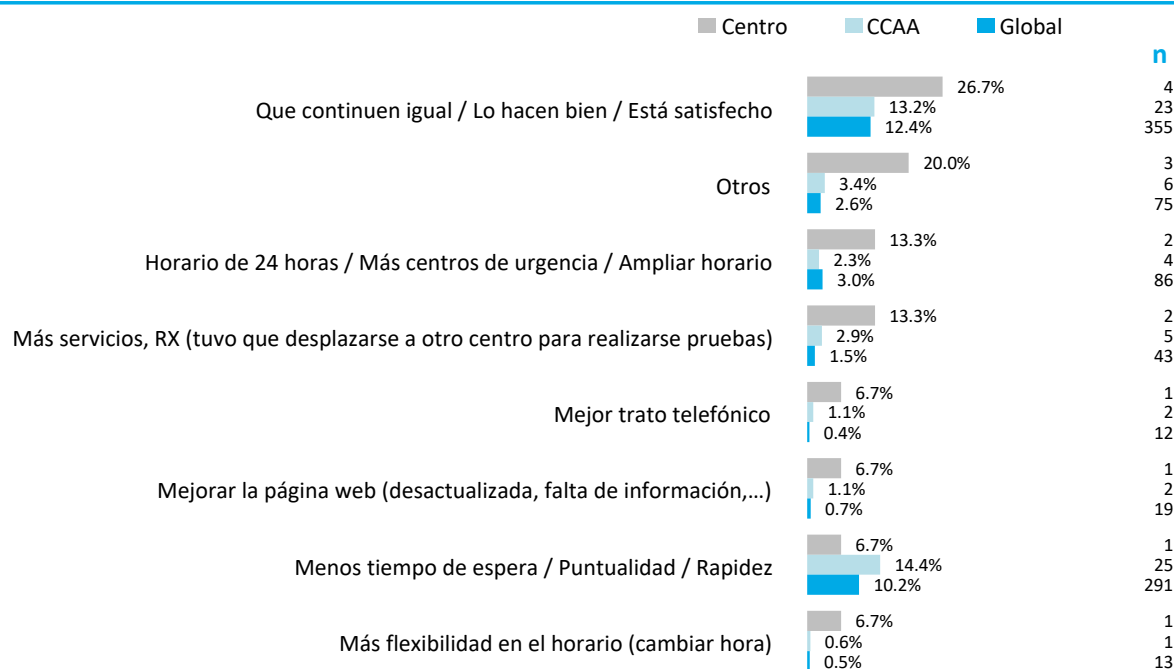
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

SORIA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 15
 Total de sugerencias (CCAA): 174
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

TARRAGONA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.90	-0.06	127/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	72.0%	+2.0	105/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	22.0%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.0%	-2.0	94/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.92	+0.33	99/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.90	+0.38	83/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	26.0%	+6.0	108/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	44.0%	+2.0	124/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	38.0%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.0%	-4.0	77/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	38.0%	-0.8	122/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.00	-0.30	122/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.86	-0.08	112/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.82	-0.01	60/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.38	+0.07	120/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.33	+0.11	92/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.46	+0.14	130/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.72	+0.10	111/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.52	+0.14	82/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.45	+0.12	96/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	7.80	+0.12	125/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.92	+0.16	126/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.65	-0.04	127/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.68	-0.10	133/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.07	-0.35	139/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.64	+0.44	105/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.71	+0.45	101/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.64	+0.64	83/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.12	+0.22	95/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.00	-0.24	140/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	7.55	+0.45	119/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.09	+0.49	92/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.90	+0.79	79/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.50	-0.36	128/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.00	-0.50	135/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	7.44	-0.06	126/145	10.00		8.44		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

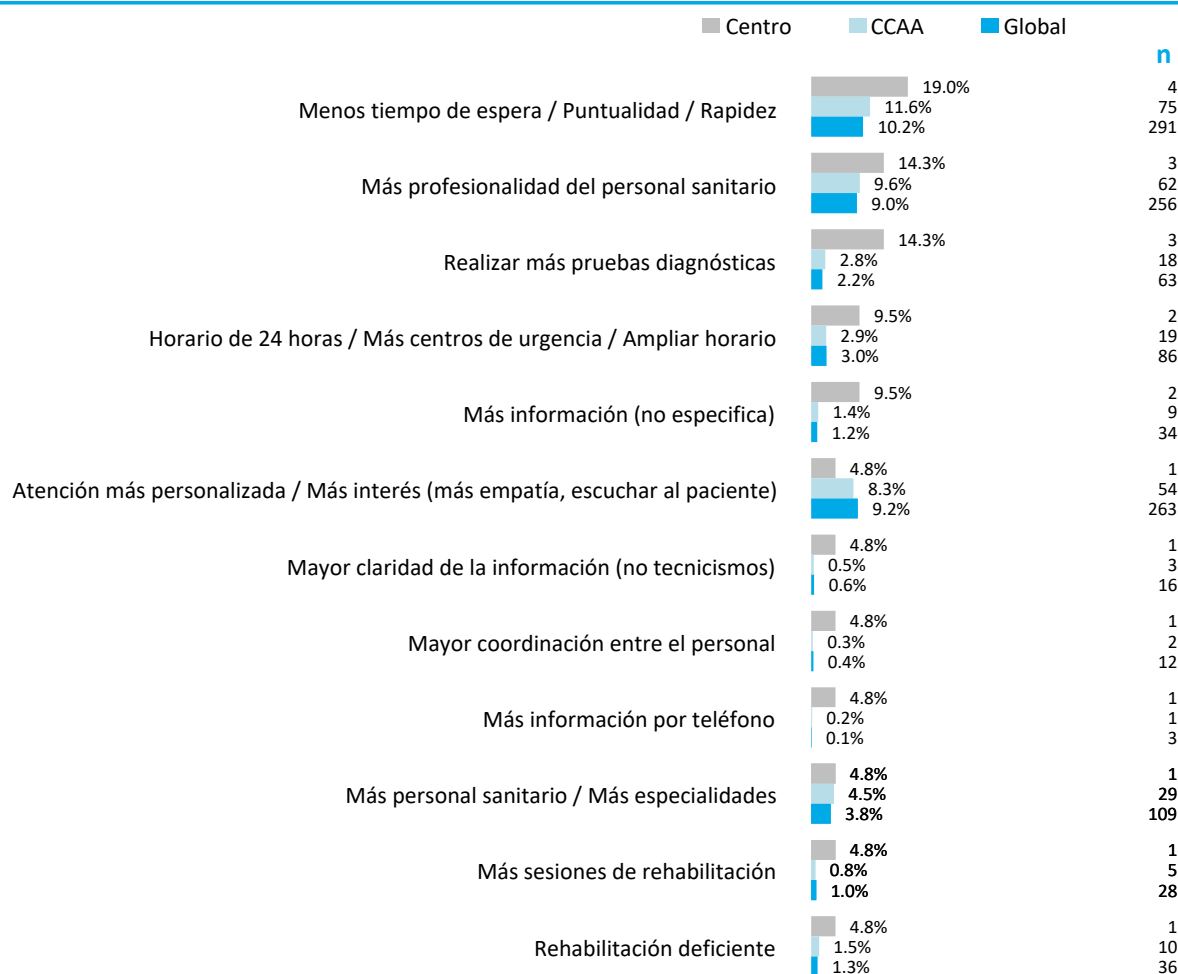
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

TARRAGONA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 21
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

TELDE



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.54	-0.21	41/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	80.7%	+0.7	47/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	14.0%					15.0%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.3%	+0.3	85/145	0.0%		4.9%		4.8%
Fidelidad	8.49	-0.15	25/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.33	-0.23	32/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	49.1%	-7.5	23/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	66.7%	-1.7	6/145	78.7%		59.7%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	15.8%					23.9%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	17.5%	+5.9	75/145	4.3%		16.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	61.8%	-4.3	9/145	73.9%		55.6%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.46	+0.15	76/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.32	+0.03	14/145	9.60		9.06		9.02
Horario	9.00	+0.16	25/145	9.33		8.92		8.76
Instalaciones	9.00	0.00	23/145	9.50		8.78		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.94	+0.10	5/145	9.30		8.54		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.74	-0.18	104/145	9.48		8.77		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.98	-0.02	87/145	9.18		8.00		8.02
Trato e interés - Médico	8.49	-0.06	85/145	9.61		8.72		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.56	-0.06	81/145	9.63		8.77		8.61
Información recibida - Médico	8.21	-0.15	89/145	9.30		8.57		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.16	-0.07	110/145	9.53		8.56		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.00	+0.11	81/145	9.70		9.23		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.22	+0.08	53/145	9.70		9.28		9.11
Información recibida - Enfermera	9.29	+0.11	31/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	+0.89	1/145	10.00		8.69		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	+0.89	1/145	10.00		8.64		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	+1.00	1/145	10.00		8.32		8.77
Respeto a la intimidad	9.46	-0.00	19/145	9.69		9.39		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.51	-0.06	113/145	9.40		8.81		8.77
Trato e interés	7.43	+0.33	126/145	10.00		8.13		8.33
Información de trámites administrativos	9.14	+1.34	16/145	10.00		8.32		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.57	+0.37	102/145	10.00		8.39		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.11	-0.17	18/145	9.71		8.59		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.00	-0.36	135/145	10.00		7.79		8.29
App Mi Asepeyo	8.33	-0.33	77/145	10.00		8.17		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

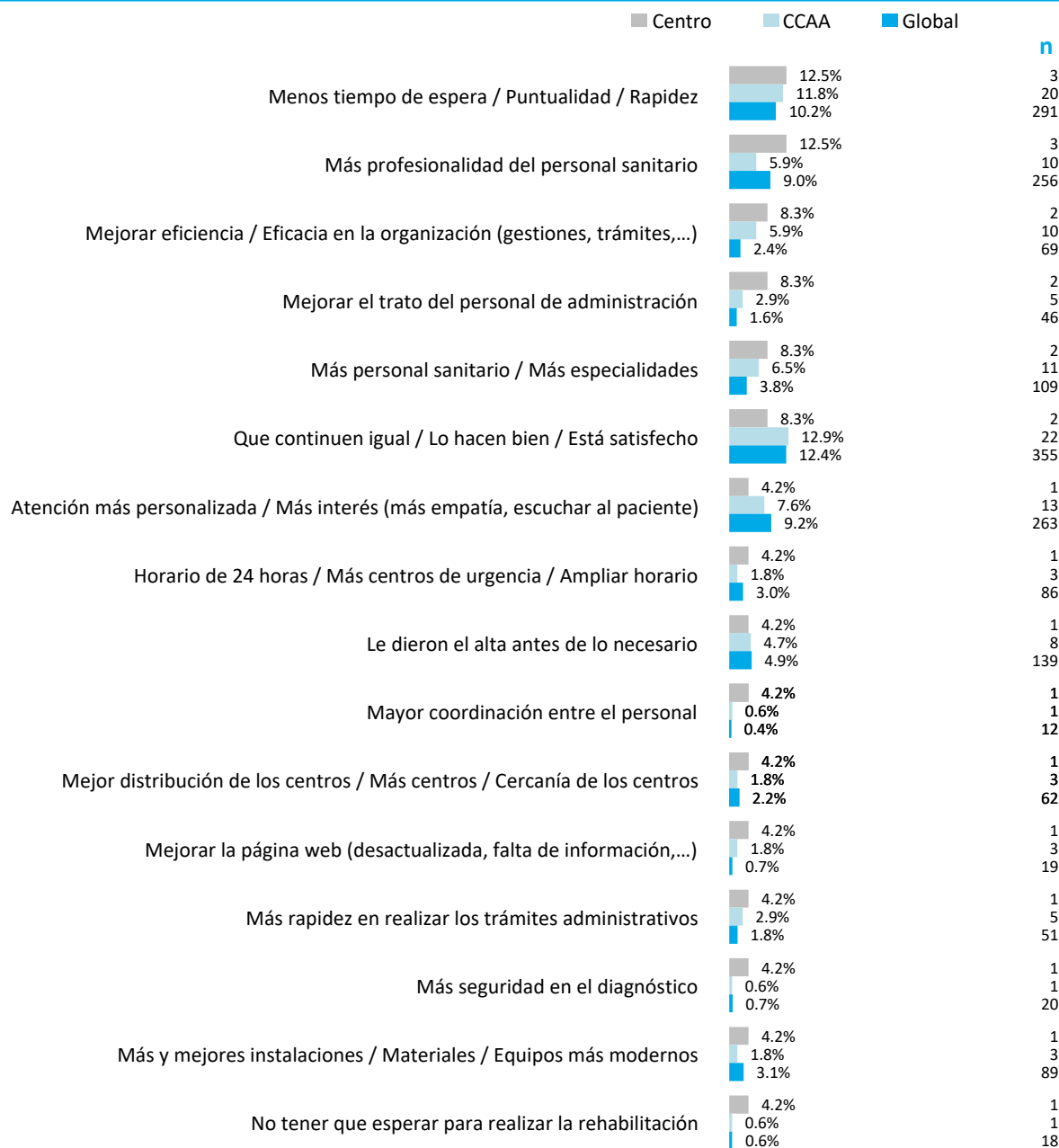
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

TELDE



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 24
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

TENERIFE SUR

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.65	+0.06	29/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	81.0%	+1.6	45/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	12.7%					15.0%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.3%	-1.6	107/145	0.0%		4.9%		4.8%
Fidelidad	8.33	-0.04	46/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.21	-0.11	47/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	47.5%	-5.7	33/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	63.9%	-5.4	20/145	78.7%		59.7%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	19.7%					23.9%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	16.4%	+0.3	64/145	4.3%		16.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	60.0%	-5.0	11/145	73.9%		55.6%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.46	+0.01	76/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.13	+0.08	51/145	9.60		9.06		9.02
Horario	9.15	-0.02	9/145	9.33		8.92		8.76
Instalaciones	8.87	+0.14	53/145	9.50		8.78		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.41	+0.02	72/145	9.30		8.54		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.16	-0.01	26/145	9.48		8.77		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.08	+0.00	73/145	9.18		8.00		8.02
Trato e interés - Médico	8.65	+0.46	65/145	9.61		8.72		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.76	+0.46	56/145	9.63		8.77		8.61
Información recibida - Médico	8.48	+0.49	61/145	9.30		8.57		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.52	+0.48	64/145	9.53		8.56		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.35	+0.19	24/145	9.70		9.23		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.42	+0.13	21/145	9.70		9.28		9.11
Información recibida - Enfermera	9.18	+0.23	44/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.78	+0.28	128/145	10.00		8.69		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	7.56	+0.18	129/145	10.00		8.64		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	6.67	+0.67	135/145	10.00		8.32		8.77
Respeto a la intimidad	9.48	+0.05	13/145	9.69		9.39		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.91	+0.11	55/145	9.40		8.81		8.77
Trato e interés	8.80	+0.23	41/145	10.00		8.13		8.33
Información de trámites administrativos	8.80	+0.37	34/145	10.00		8.32		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.80	+0.37	32/145	10.00		8.39		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.82	+0.07	37/145	9.71		8.59		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.54	-0.29	66/145	10.00		7.79		8.29
App Mi Asepeyo	8.67	+0.27	56/145	10.00		8.17		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

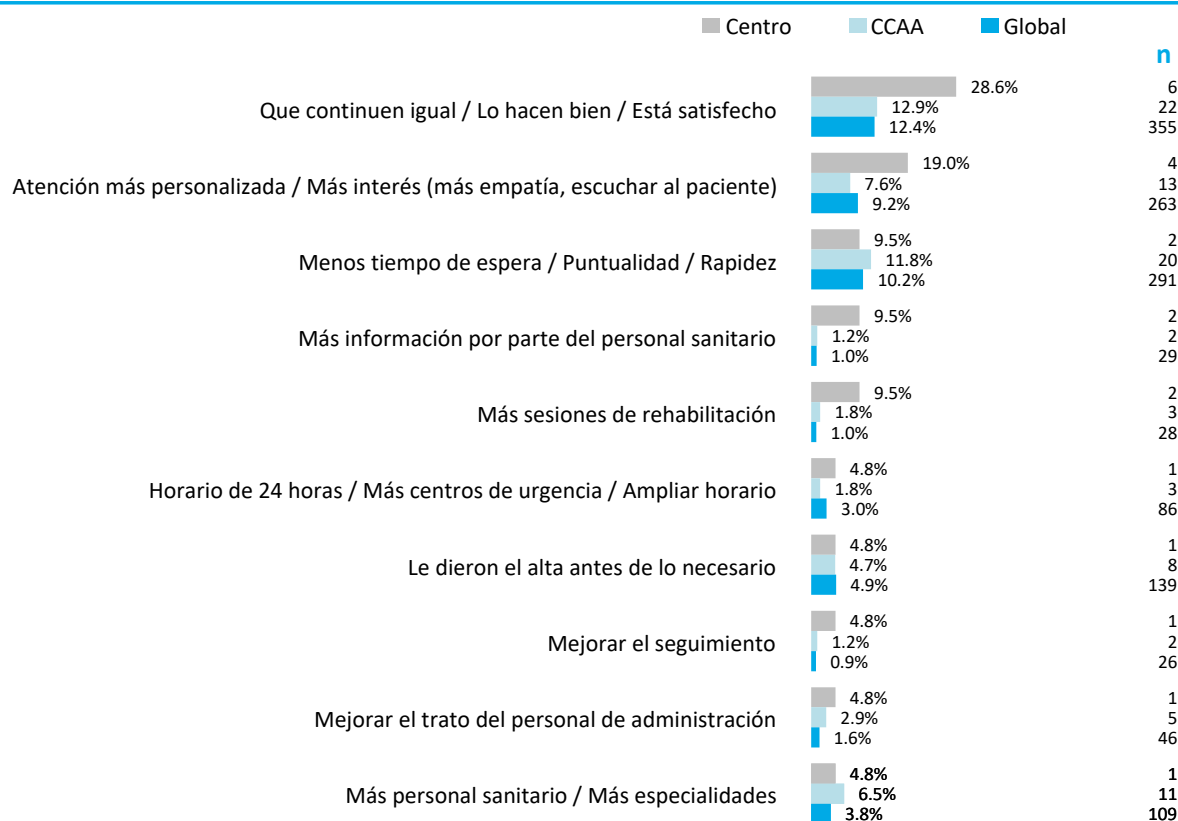
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

TENERIFE SUR



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 21
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

TENERIFE

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.33	-0.19	74/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	80.3%	+0.3	51/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	9.8%					15.0%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	9.8%	+3.2	134/145	0.0%		4.9%		4.8%
Fidelidad	7.90	-0.39	104/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	7.73	-0.30	106/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	40.0%	-7.5	54/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	58.3%	-4.4	46/145	78.7%		59.7%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	23.3%					23.9%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.3%	+3.1	81/145	4.3%		16.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	57.6%	-3.8	21/145	73.9%		55.6%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.39	-0.04	87/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.87	-0.25	111/145	9.60		9.06		9.02
Horario	8.84	-0.21	57/145	9.33		8.92		8.76
Instalaciones	8.70	-0.35	79/145	9.50		8.78		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.35	-0.19	87/145	9.30		8.54		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.07	-0.33	48/145	9.48		8.77		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.97	-0.50	89/145	9.18		8.00		8.02
Trato e interés - Médico	9.20	-0.27	11/145	9.61		8.72		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.79	-0.28	48/145	9.63		8.77		8.61
Información recibida - Médico	8.77	-0.45	30/145	9.30		8.57		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.81	-0.37	30/145	9.53		8.56		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.23	+0.01	42/145	9.70		9.23		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.18	+0.02	63/145	9.70		9.28		9.11
Información recibida - Enfermera	9.32	+0.00	26/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.45	-0.95	131/145	10.00		8.69		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	7.27	-1.03	133/145	10.00		8.64		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.55	-0.75	126/145	10.00		8.32		8.77
Respeto a la intimidad	9.46	-0.06	20/145	9.69		9.39		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.82	-0.11	69/145	9.40		8.81		8.77
Trato e interés	7.92	-0.22	105/145	10.00		8.13		8.33
Información de trámites administrativos	8.17	-0.17	86/145	10.00		8.32		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.92	-0.35	78/145	10.00		8.39		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.13	-0.04	17/145	9.71		8.59		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	6.63	-0.95	141/145	10.00		7.79		8.29
App Mi Asepeyo	9.20	-0.02	18/145	10.00		8.17		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

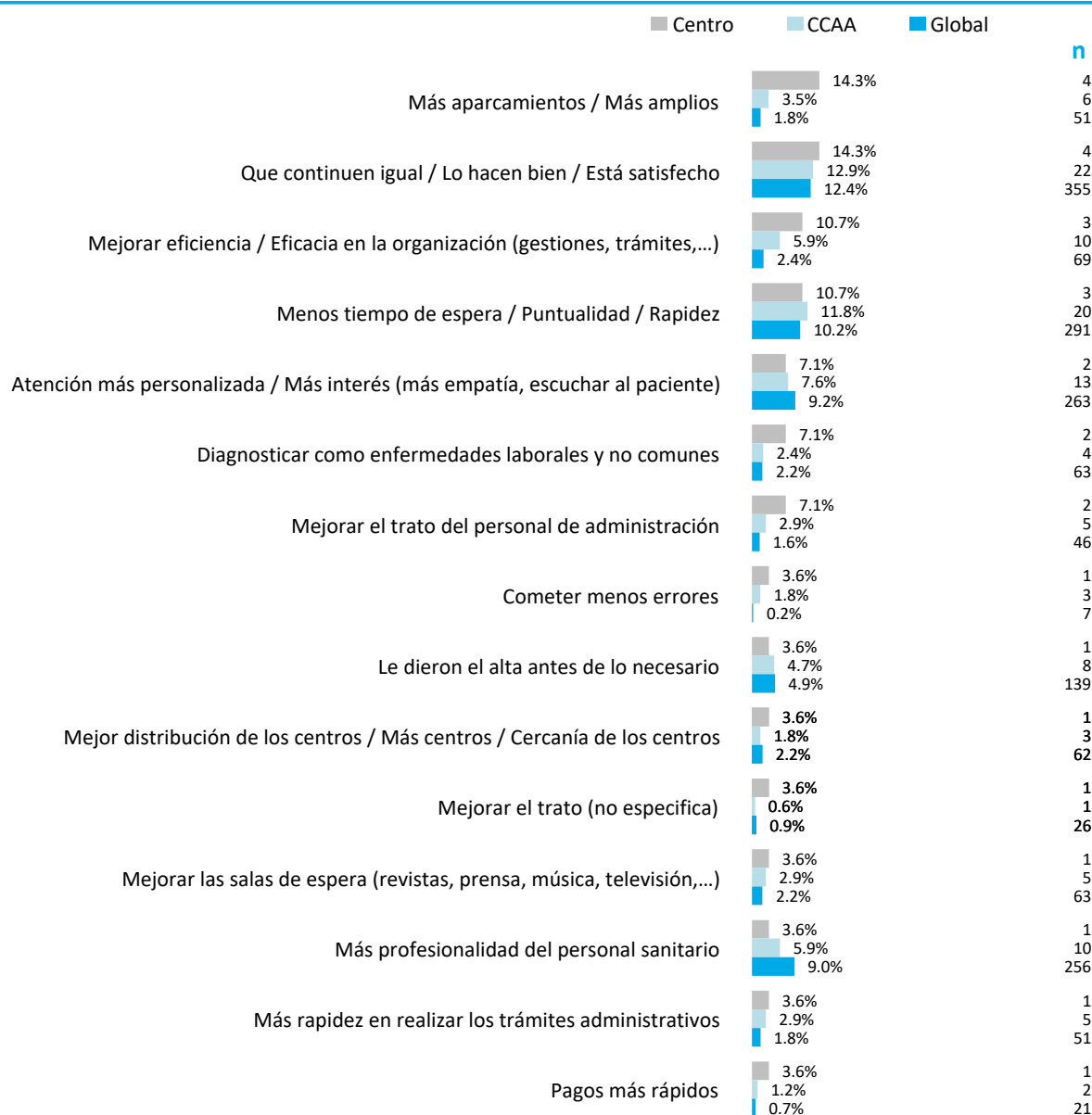
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CANARIAS

TENERIFE



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 28
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

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

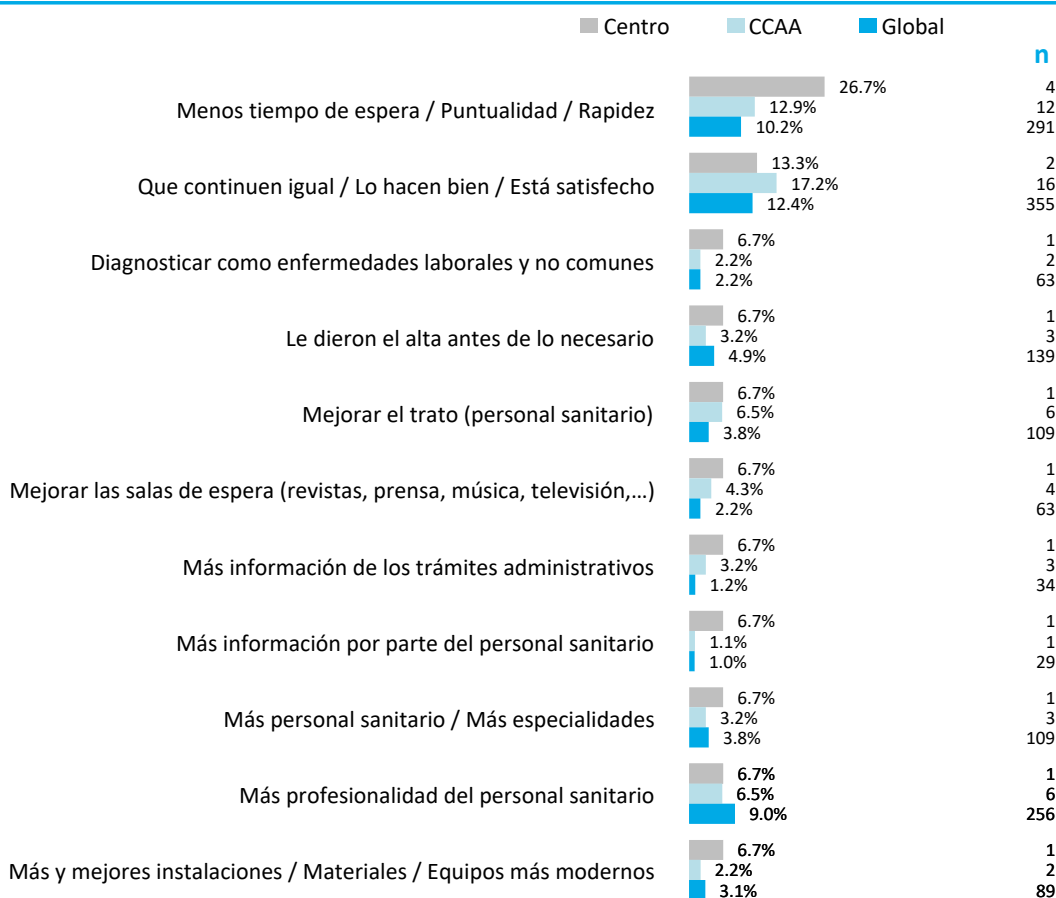
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

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.

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

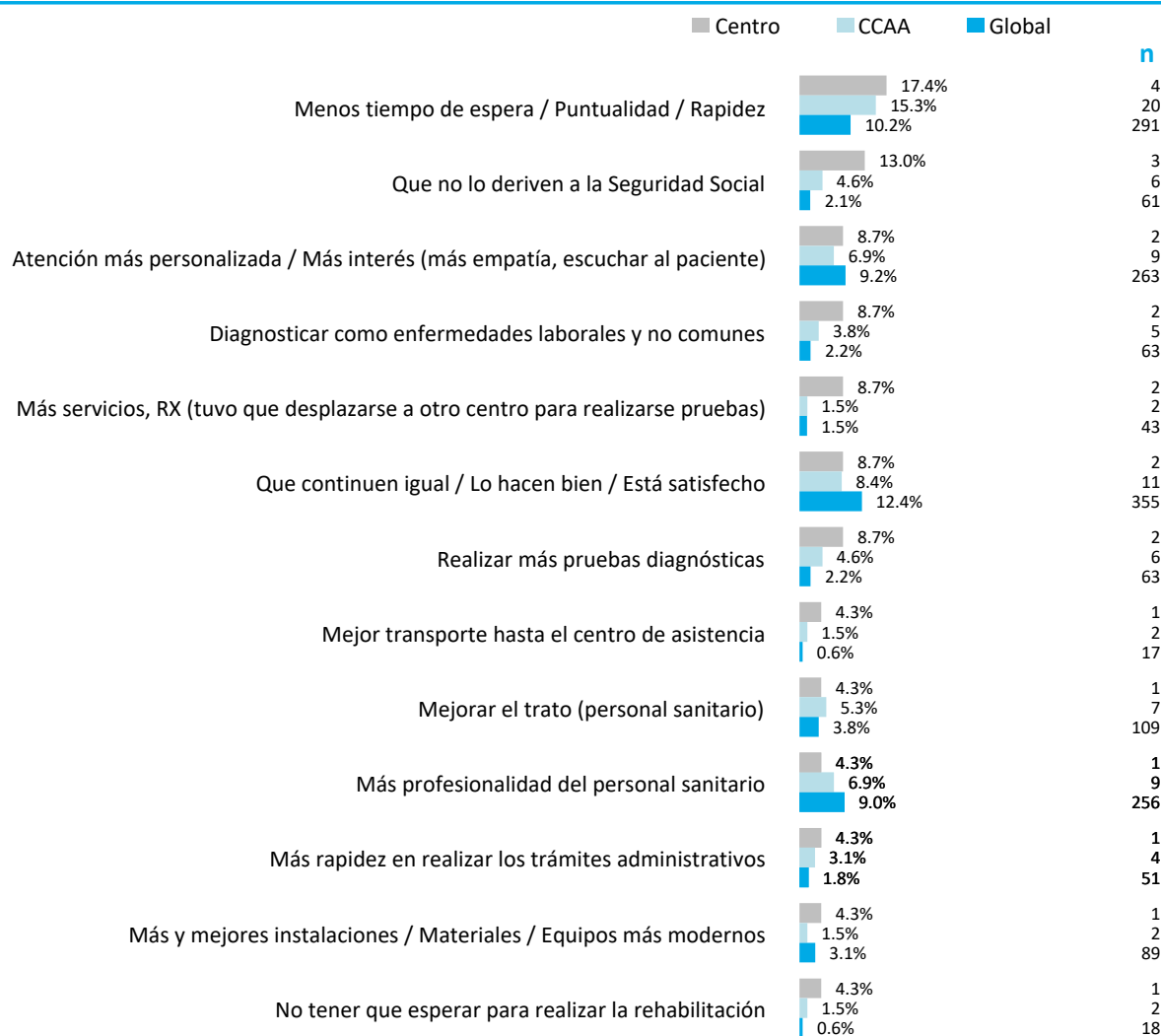
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

TOLOSA



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.71	+0.17	24/145	9.19		8.22		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	81.6%	+5.6	40/145	94.5%		74.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.4%					21.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	0.0	1/145	0.0%		3.8%		4.8%
Fidelidad	8.45	+0.09	31/145	9.21		7.98		8.11
Recomendación	8.40	+0.33	28/145	8.92		7.80		8.00
Net Promoter Score (NPS)	37.5%	+11.0	59/145	74.5%		24.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	50.0%	+3.1	80/145	78.7%		43.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	37.5%					37.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	12.5%	-7.9	32/145	4.3%		18.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	44.7%	+3.0	86/145	73.9%		40.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.81	-0.24	33/145	9.28		8.22		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.08	+0.10	61/145	9.60		8.98		9.02
Horario	9.00	0.00	25/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.71	-0.03	78/145	9.50		8.45		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.37	+0.17	83/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.60	-0.03	114/145	9.48		8.68		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.15	-0.09	60/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	8.83	+0.16	49/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.78	+0.31	50/145	9.63		8.67		8.61
Información recibida - Médico	8.74	+0.24	33/145	9.30		8.28		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.89	+0.18	20/145	9.53		8.41		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.03	+0.10	79/145	9.70		9.01		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.08	+0.13	86/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	9.00	0.00	72/145	9.65		9.03		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.57	-0.29	29/145	10.00		9.11		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.43	-0.29	47/145	10.00		9.13		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.00	-0.57	64/145	10.00		8.90		8.77
Respeto a la intimidad	9.00	+0.16	120/145	9.69		9.08		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.89	+0.24	60/145	9.40		8.62		8.77
Trato e interés	8.43	+0.29	71/145	10.00		8.15		8.33
Información de trámites administrativos	8.57	+0.29	51/145	10.00		8.09		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.00	+0.14	72/145	10.00		7.69		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.11	+0.33	99/145	9.71		8.17		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.13	-0.38	130/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	7.80	+0.25	116/145	10.00		8.21		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

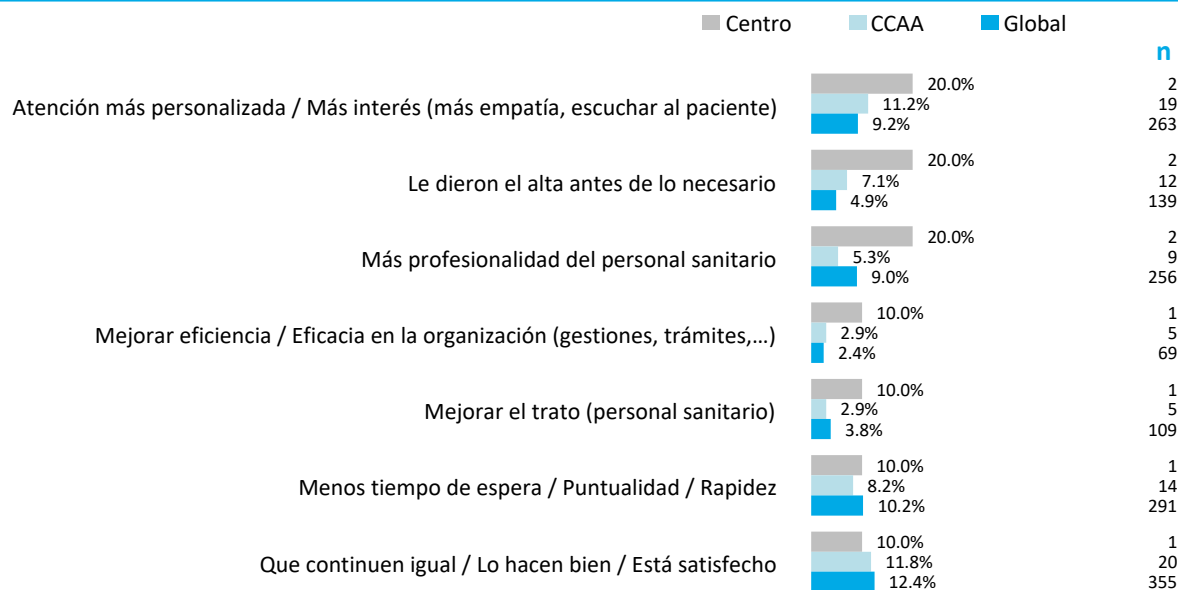
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

TOLOSA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 10
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

TORREJÓN DE ARDOZ

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.78	+0.12	14/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	92.0%	+4.0	2/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	8.0%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	0.0	1/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	8.48	+0.02	27/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	8.24	+0.01	43/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	40.0%	+4.6	54/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	54.0%	+6.1	62/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	32.0%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	14.0%	+1.5	43/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	50.0%	+6.3	58/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.05	-0.57	120/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.02	+0.14	78/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.89	+0.15	45/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.14	+0.10	139/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.16	-0.04	121/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.48	+0.02	127/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.84	-0.22	98/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	9.12	+0.06	17/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.04	-0.04	24/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	9.04	-0.05	7/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	9.32	-0.17	5/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.88	-0.13	108/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.08	-0.20	85/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	9.05	-0.12	64/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.27	-0.27	58/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.33	-0.28	54/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.40	-0.22	42/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	9.48	+0.04	14/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.32	-0.21	128/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	8.86	+0.86	37/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	8.14	-0.06	89/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.00	+0.40	19/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.67	-0.15	48/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.33	-1.67	77/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	9.22	+0.10	17/145	10.00		8.47		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

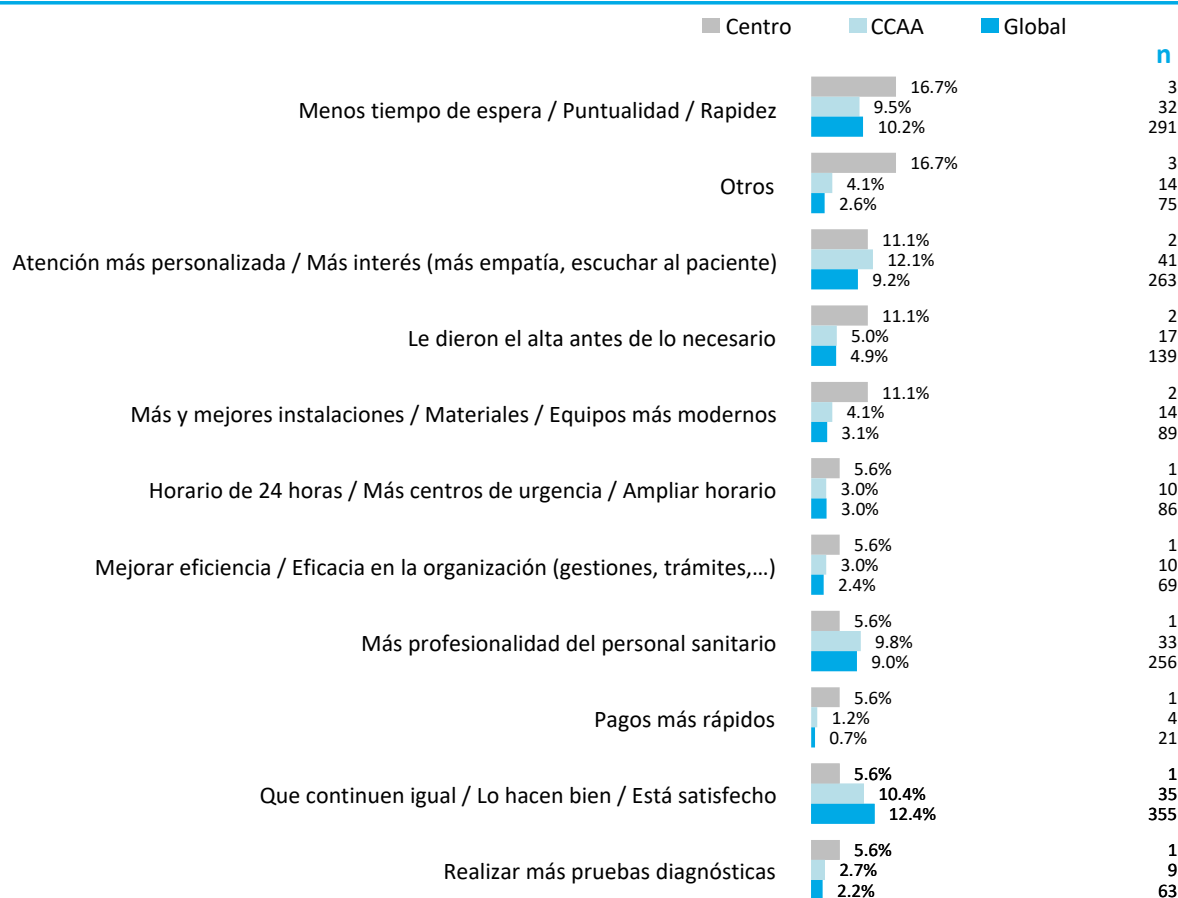
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

TORREJÓN DE ARDOZ



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

TRES CANTOS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.13	-0.27	103/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	67.4%	-6.6	130/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	28.3%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.3%	+4.3	77/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	7.98	-0.34	89/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	7.80	-0.33	100/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	20.5%	-8.7	126/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	40.9%	-7.0	131/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	38.6%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	20.5%	+1.7	95/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	34.9%	-7.7	131/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.73	+0.07	40/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.93	-0.17	97/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.08	-0.27	141/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.53	+0.07	107/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.31	-0.11	95/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.48	-0.48	128/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.09	-0.27	69/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	8.48	-0.20	88/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.50	-0.24	88/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	8.27	-0.39	79/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.39	-0.15	80/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.10	-0.30	62/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.19	-0.01	61/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	9.06	+0.06	63/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.33	-1.11	133/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	7.00	-1.33	136/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.33	-0.44	130/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	9.11	-0.17	99/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.46	-0.60	119/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	7.67	-1.33	115/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	7.67	-0.48	107/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.00	-1.50	140/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	6.67	-0.13	143/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.67	-0.53	113/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	7.00	0.00	137/145	10.00		8.47		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

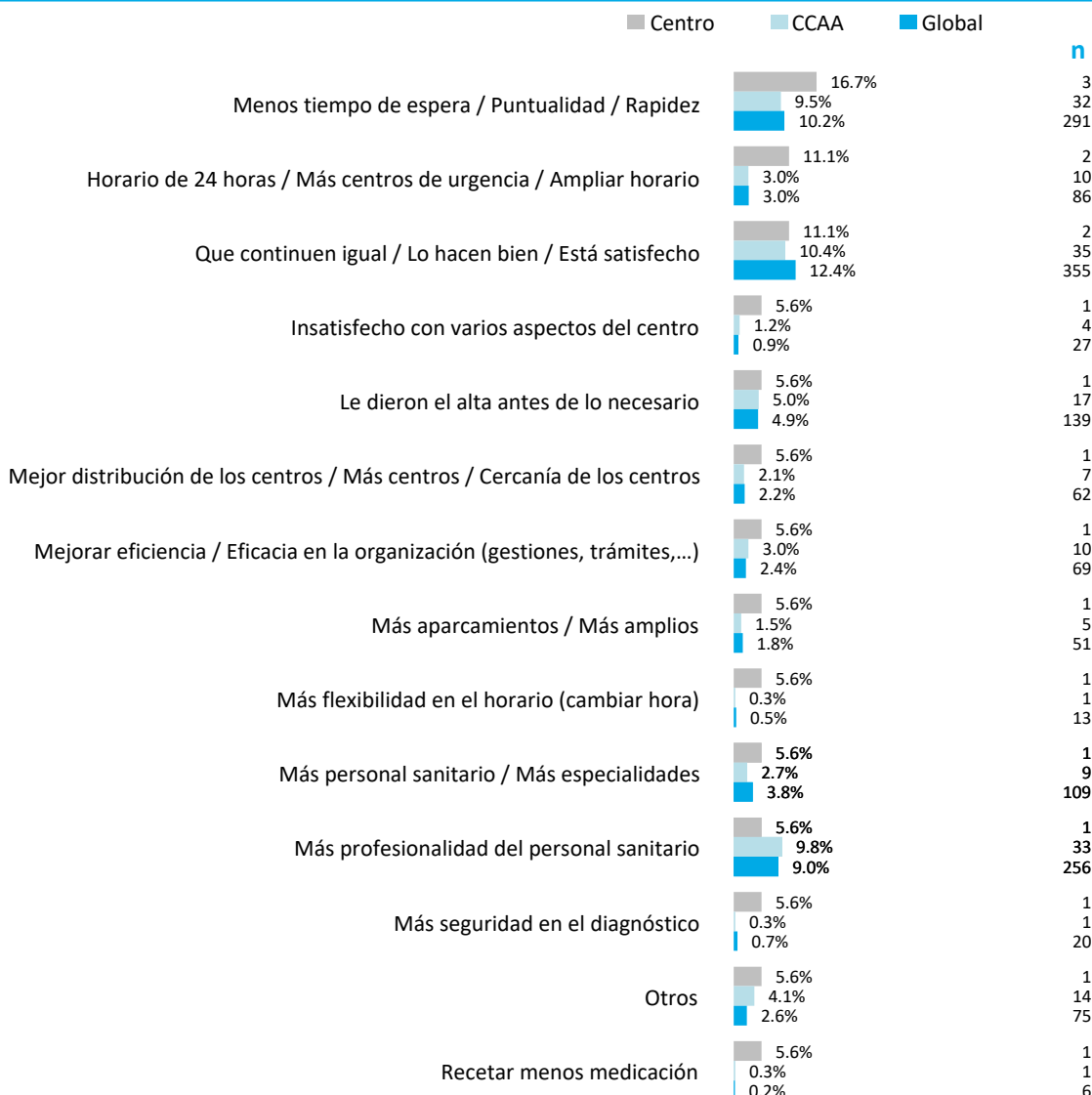
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

TRES CANTOS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

NAVARRA

TUDELA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.82	+0.14	10/145	9.19		8.44		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	89.9%	+2.4	6/145	94.5%		81.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	10.1%					16.0%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	-1.3	1/145	0.0%		3.0%		4.8%
Fidelidad	8.91	+0.19	4/145	9.21		8.46		8.11
Recomendación	8.73	+0.22	9/145	8.92		8.28		8.00
Net Promoter Score (NPS)	60.8%	+10.8	5/145	74.5%		42.3%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	67.1%	+6.6	5/145	78.7%		54.2%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	26.6%					33.9%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	6.3%	-4.2	6/145	4.3%		11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	59.2%	+1.1	14/145	73.9%		45.7%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.36	+0.13	90/145	9.28		8.10		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.10	+0.00	57/145	9.60		8.90		9.02
Horario	8.95	-0.01	33/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	9.03	-0.03	19/145	9.50		8.73		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.74	-0.09	27/145	9.30		8.31		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.29	+0.02	9/145	9.48		8.88		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.03	-0.23	80/145	9.18		8.06		8.02
Trato e interés - Médico	9.38	+0.16	5/145	9.61		8.93		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.40	+0.13	4/145	9.63		8.94		8.61
Información recibida - Médico	9.27	+0.13	3/145	9.30		8.80		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	9.41	+0.26	2/145	9.53		8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.41	-0.07	18/145	9.70		9.24		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.48	+0.07	14/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	9.49	-0.01	10/145	9.65		9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.80	-0.02	16/145	10.00		9.17		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.80	-0.02	18/145	10.00		9.26		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.60	-0.04	24/145	10.00		8.96		8.77
Respeto a la intimidad	9.53	0.00	8/145	9.69		9.40		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.30	0.00	6/145	9.40		8.88		8.77
Trato e interés	9.30	-0.15	16/145	10.00		8.00		8.33
Información de trámites administrativos	9.20	+0.65	14/145	10.00		7.95		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.20	+0.11	13/145	10.00		7.89		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.08	-0.26	20/145	9.71		8.67		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.78	0.00	38/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	7.29	-0.38	134/145	10.00		7.71		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

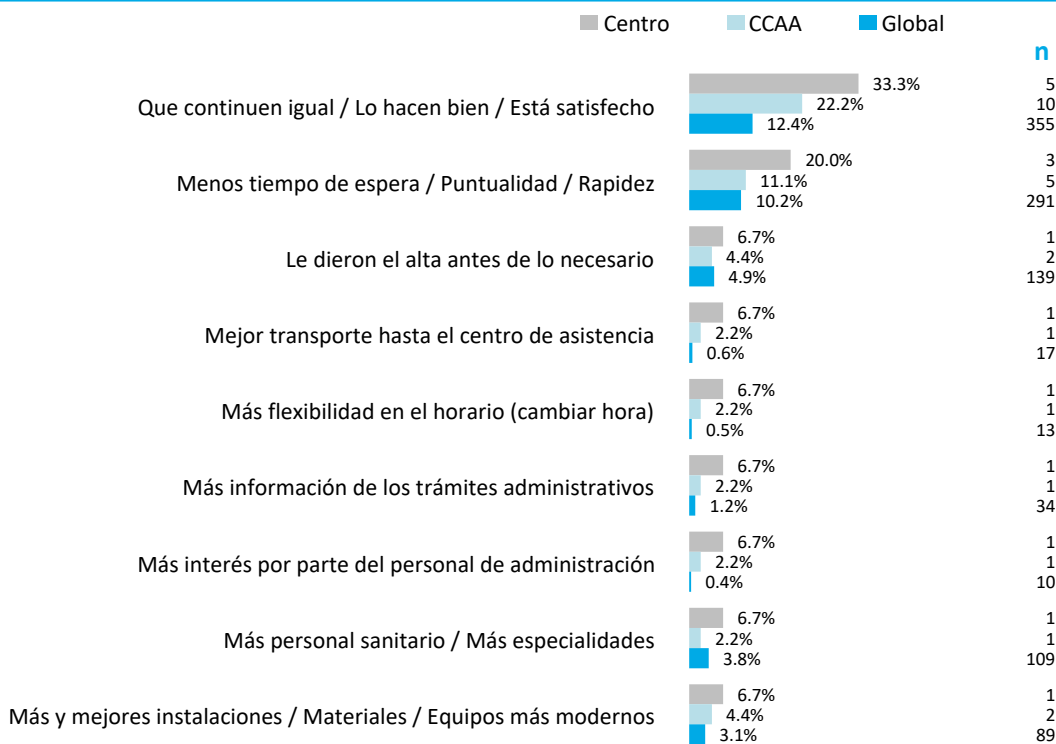
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

NAVARRA

TUDELA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 15
 Total de sugerencias (CCAA): 45
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ARAGÓN

UTEBO

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.72	-0.09	23/145	9.19		8.53		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	79.2%	-3.8	59/145	94.5%		80.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.9%					16.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	1.9%	+1.9	26/145	0.0%		3.1%		4.8%
Fidelidad	8.38	-0.28	41/145	9.21		8.28		8.11
Recomendación	8.28	-0.25	38/145	8.92		8.19		8.00
Net Promoter Score (NPS)	43.4%	-7.5	45/145	74.5%		41.3%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	58.5%	-3.8	45/145	78.7%		56.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	26.4%					27.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	15.1%	+3.8	52/145	4.3%		15.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	54.7%	-3.0	36/145	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	8.88	-0.16	26/145	9.28		8.54		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.90	-0.14	103/145	9.60		9.16		9.02
Horario	8.57	-0.08	113/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	8.75	-0.20	71/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.53	-0.08	54/145	9.30		8.62		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.18	-0.11	24/145	9.48		9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.98	-0.08	4/145	9.18		8.62	●	8.02
Trato e interés - Médico	9.26	-0.11	6/145	9.61		8.86	●	8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.08	-0.13	21/145	9.63		8.86		8.61
Información recibida - Médico	8.87	-0.26	22/145	9.30		8.55		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	9.00	+0.04	11/145	9.53		8.69		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.33	+0.08	27/145	9.70		8.99		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.65	+0.11	3/145	9.70	●	9.13	●	9.11
Información recibida - Enfermera	9.55	-0.04	6/145	9.65	●	9.01	●	8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	.	1/145	10.00		9.24		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	.	1/145	10.00		9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	10.00	.	1/145	10.00		9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.47	-0.03	16/145	9.69		9.30		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.92	-0.15	49/145	9.40		8.91		8.77
Trato e interés	8.60	+0.60	59/145	10.00		8.69		8.33
Información de trámites administrativos	8.40	+0.40	62/145	10.00		8.37		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.20	+0.45	60/145	10.00		8.27		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.50	0.00	60/145	9.71		8.24		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.50	0.00	119/145	10.00		8.35		8.29
App Mi Asepeyo	9.00	0.00	30/145	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

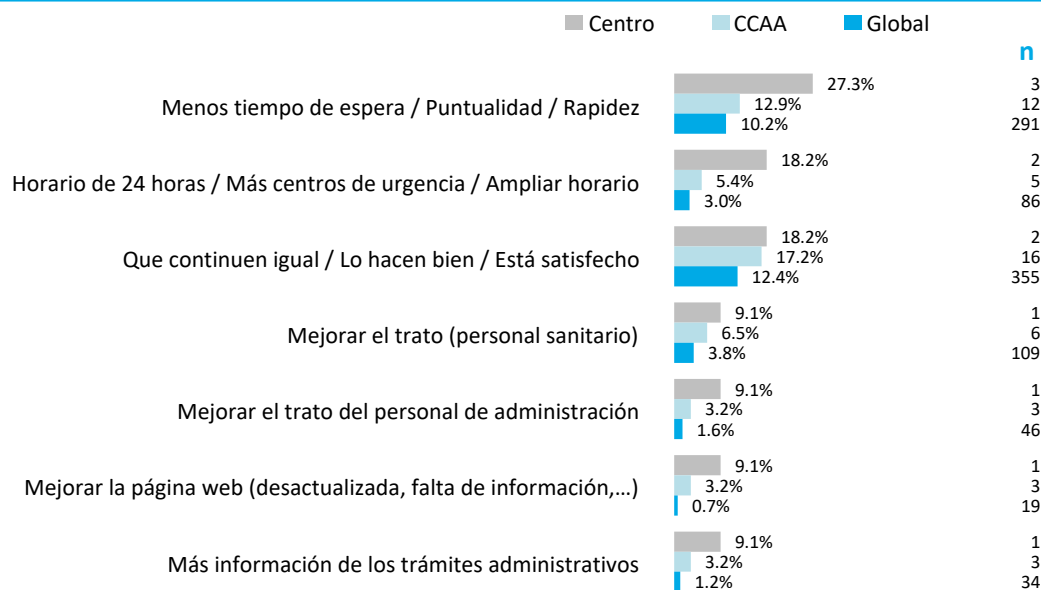
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ARAGÓN

UTEBO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 11
 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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

VALDEMORO

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.20	-0.08	89/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.4%	+7.8	62/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	13.7%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	7.8%	+3.9	118/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	8.06	+0.16	76/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	7.96	+0.12	78/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	37.3%	+9.8	60/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	56.9%	+5.9	51/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	23.5%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	19.6%	-3.9	89/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	46.0%	+6.0	77/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	9.00	+0.41	6/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.29	+0.02	19/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.87	+0.06	50/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.61	+0.08	94/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.13	+0.13	123/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.78	-0.00	97/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.12	+0.22	64/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	7.80	+0.25	137/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	7.80	+0.27	139/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	7.20	+0.06	144/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.62	-0.04	142/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.88	-0.07	106/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.38	+0.33	27/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	9.15	+0.21	48/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.60	-0.90	129/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.10	-0.90	125/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.50	-0.70	127/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	9.14	+0.06	89/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.90	-0.12	58/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	9.50	0.00	8/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	9.38	0.00	11/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.63	0.00	39/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.00	-0.33	22/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	10.00	+1.33	1/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	9.20	+0.20	18/145	10.00		8.47		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

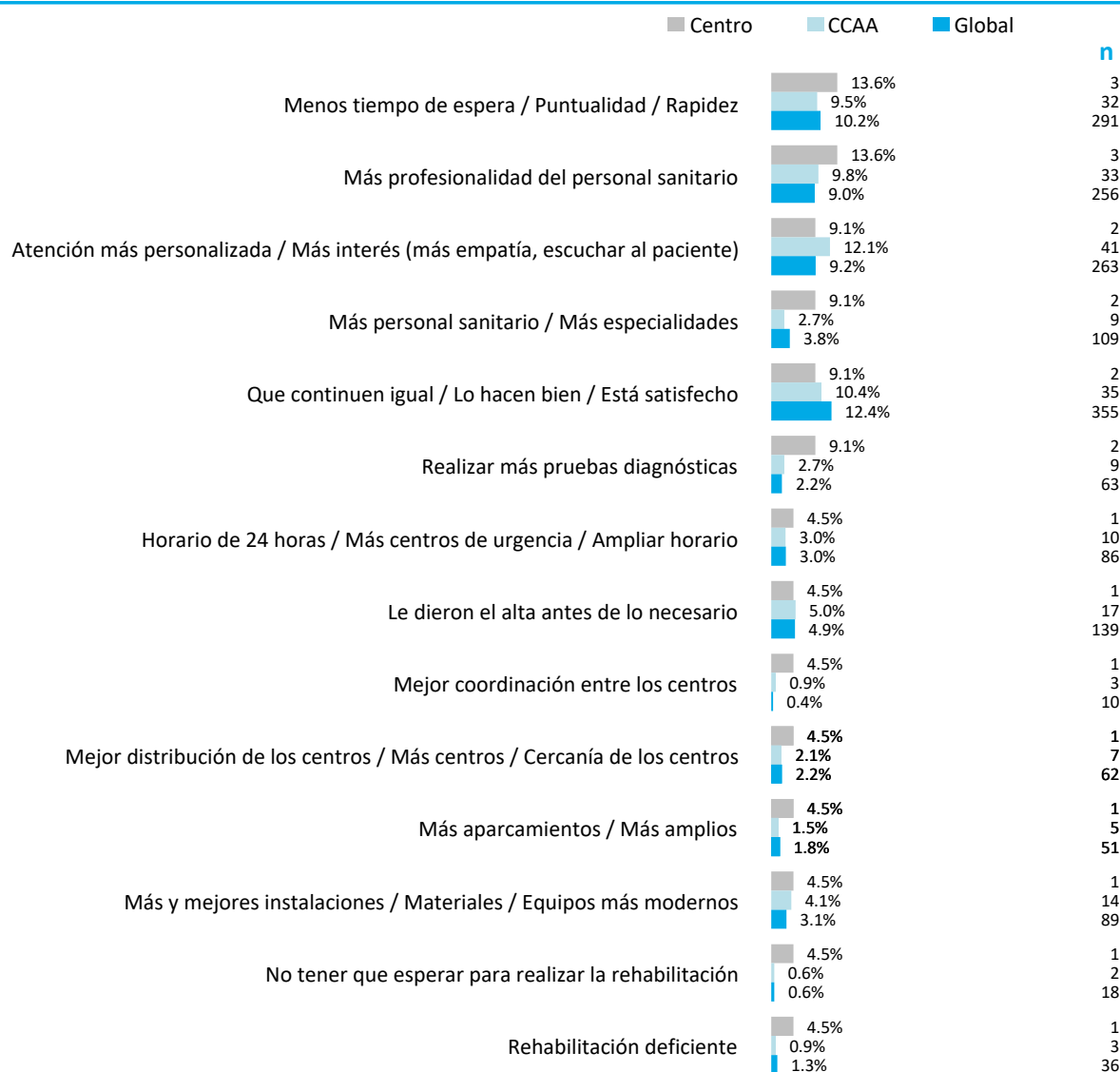
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

VALDEMORO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 22
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

VALDEPEÑAS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.05	+0.18	112/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	72.9%	+2.9	99/145	94.5%		76.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	22.0%					19.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.1%	-1.6	82/145	0.0%		4.8%		4.8%
Fidelidad	8.25	+0.32	56/145	9.21		8.17		8.11
Recomendación	8.22	+0.32	46/145	8.92		8.09		8.00
Net Promoter Score (NPS)	45.5%	+8.6	40/145	74.5%		38.8%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	61.8%	+7.4	32/145	78.7%		56.5%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	21.8%					25.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	16.4%	-1.2	63/145	4.3%		17.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	46.2%	+6.2	76/145	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	8.58	+0.51	61/145	9.28		8.50		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.09	+0.09	60/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.47	+0.05	128/145	9.33		8.63		8.76
Instalaciones	8.91	+0.05	47/145	9.50		8.94		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.57	+0.18	47/145	9.30		8.61		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.14	+0.04	35/145	9.48		8.97		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.75	+0.25	108/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	8.08	+0.07	126/145	9.61		8.55		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.19	+0.09	123/145	9.63		8.56		8.61
Información recibida - Médico	7.92	-0.00	117/145	9.30		8.37		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.40	+0.15	78/145	9.53		8.53		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.60	+0.30	4/145	9.70		9.13		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.64	+0.35	4/145	9.70		9.25		9.11
Información recibida - Enfermera	9.48	+0.46	11/145	9.65		9.01		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.77	-0.45	95/145	10.00		9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.85	-0.30	93/145	10.00		9.24		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.50	-0.25	86/145	10.00		8.99		8.77
Respeto a la intimidad	9.10	+0.14	101/145	9.69		9.26		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.45	+0.16	121/145	9.40		8.80		8.77
Trato e interés	8.54	+0.04	65/145	10.00		8.40		8.33
Información de trámites administrativos	8.62	+0.02	46/145	10.00		8.13		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.00	+0.30	72/145	10.00		7.88		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.56	+0.18	56/145	9.71		8.49		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.40	+1.40	73/145	10.00		8.28		8.29
App Mi Asepeyo	9.00	+1.00	30/145	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

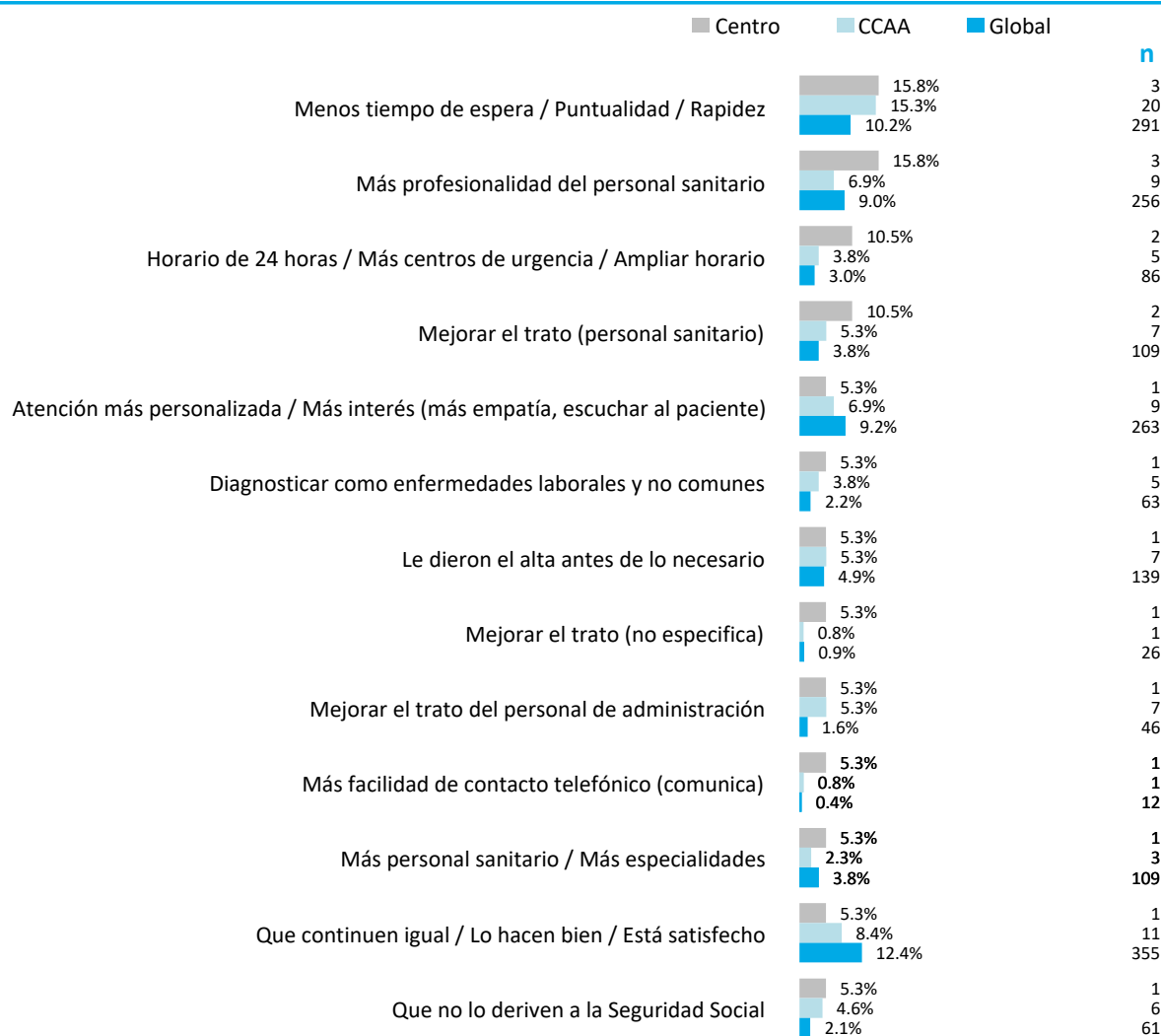
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA-LA MANCHA

VALDEPEÑAS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 19
 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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

VALÈNCIA CID-VALENCIA CID

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.48	+0.10	49/145	9.19		8.46		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	76.0%	+2.0	83/145	94.5%		79.6%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	24.0%					16.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	-4.0	1/145	0.0%		3.6%		4.8%
Fidelidad	8.10	+0.02	73/145	9.21		8.36		8.11
Recomendación	7.94	+0.04	80/145	8.92		8.30		8.00
Net Promoter Score (NPS)	29.2%	+4.7	100/145	74.5%		45.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	47.9%	-1.1	103/145	78.7%		57.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	33.3%					29.7%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.8%	-5.7	85/145	4.3%		12.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	44.7%	-1.2	86/145	73.9%		50.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.52	+0.19	67/145	9.28		8.67		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.06	-0.14	67/145	9.60		9.18		9.02
Horario	8.79	-0.03	74/145	9.33		8.85		8.76
Instalaciones	8.51	0.00	109/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.37	-0.18	83/145	9.30		8.55		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.66	-0.26	111/145	9.48		9.10		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	6.58	-0.30	141/145	9.18		8.07		8.02
Trato e interés - Médico	8.86	-0.08	45/145	9.61		8.75		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.08	+0.06	20/145	9.63		8.80		8.61
Información recibida - Médico	9.13	+0.05	5/145	9.30		8.56		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.90	-0.06	17/145	9.53		8.70		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.26	-0.22	36/145	9.70		9.21		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.37	-0.19	28/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	9.30	-0.05	29/145	9.65		9.17		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.82	+0.73	90/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.82	+0.73	96/145	10.00		9.33		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.36	+1.09	96/145	10.00		9.07		8.77
Respeto a la intimidad	9.28	+0.12	54/145	9.69		9.35		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.27	-0.04	130/145	9.40		8.82		8.77
Trato e interés	7.10	-0.45	132/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	6.75	-0.25	133/145	10.00		8.17		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.75	+0.53	88/145	10.00		8.03		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	6.88	-0.27	140/145	9.71		8.64		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	6.75	+0.46	140/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	6.86	+0.48	140/145	10.00		8.21		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

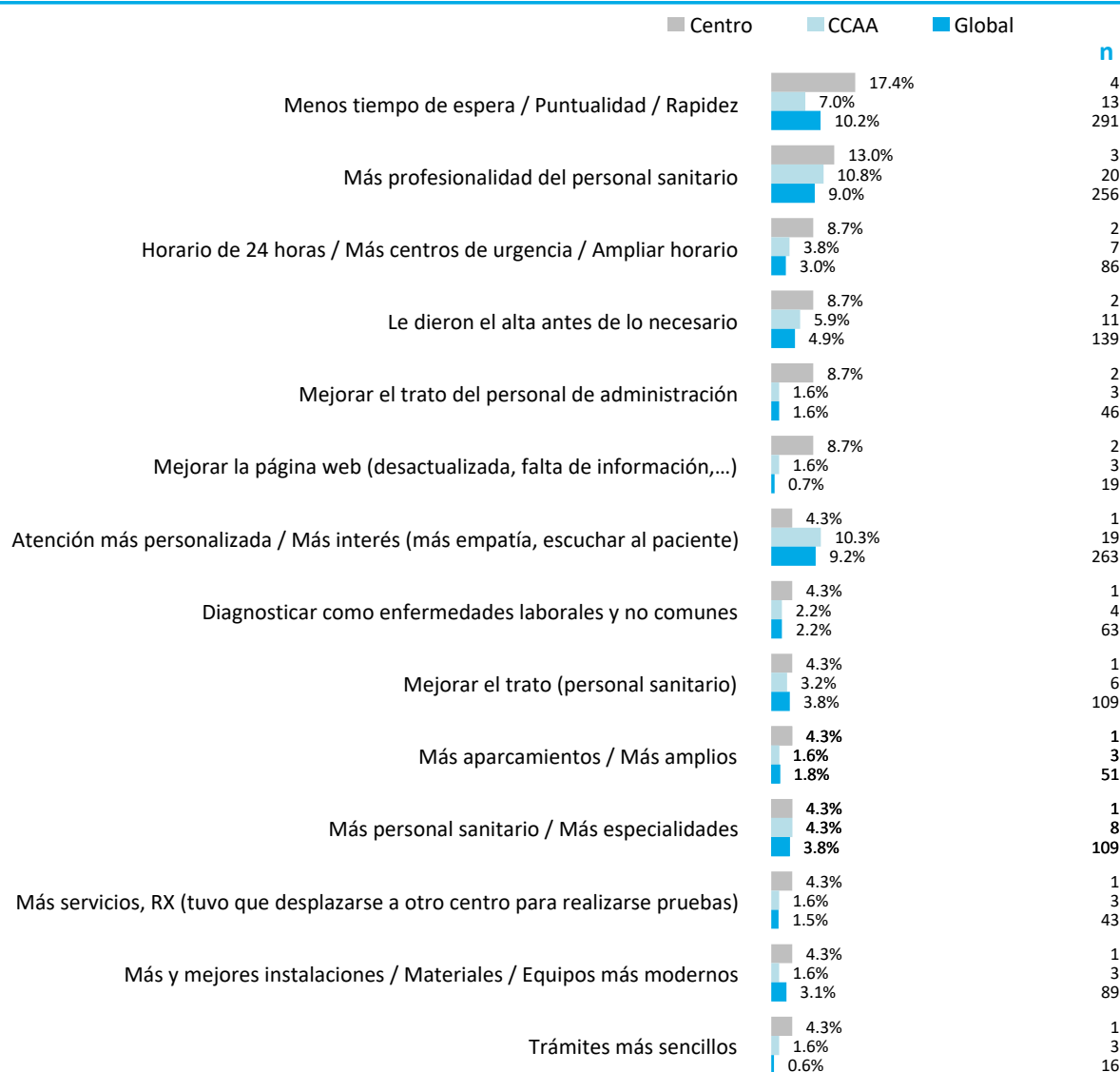
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

VALÈNCIA CID-VALENCIA CID



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 23
 Total de sugerencias (CCAA): 185
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

VALÈNCIA-VALENCIA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.43	-0.08	55/145	9.19		8.46		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	82.4%	-2.0	34/145	94.5%		79.6%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	13.7%					16.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.9%	0.0	57/145	0.0%		3.6%		4.8%
Fidelidad	8.40	+0.20	37/145	9.21		8.36		8.11
Recomendación	8.29	+0.14	36/145	8.92		8.30		8.00
Net Promoter Score (NPS)	47.1%	+9.8	35/145	74.5%		45.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	58.8%	+5.9	41/145	78.7%		57.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	29.4%					29.7%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	11.8%	-3.9	22/145	4.3%		12.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	50.0%	+6.0	58/145	73.9%		50.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.50	+0.23	69/145	9.28		8.67		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.88	-0.14	106/145	9.60		9.18		9.02
Horario	9.00	0.00	25/145	9.33		8.85		8.76
Instalaciones	9.14	+0.02	11/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.48	+0.11	64/145	9.30		8.55		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.14	+0.06	37/145	9.48		9.10		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.02	+0.31	81/145	9.18		8.07		8.02
Trato e interés - Médico	8.45	+0.12	93/145	9.61		8.75		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.58	+0.08	79/145	9.63		8.80		8.61
Información recibida - Médico	8.43	+0.13	67/145	9.30		8.56		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.63	+0.06	50/145	9.53		8.70		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.70	+0.03	124/145	9.70		9.21		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.06	+0.12	90/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	9.27	+0.08	34/145	9.65		9.17		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.92	+0.52	83/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.08	+0.48	78/145	10.00		9.33		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.17	+0.57	54/145	10.00		9.07		8.77
Respeto a la intimidad	9.35	-0.20	38/145	9.69		9.35		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.76	+0.02	84/145	9.40		8.82		8.77
Trato e interés	8.36	-0.24	74/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	8.18	-0.02	84/145	10.00		8.17		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.50	-0.50	104/145	10.00		8.03		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.17	+1.83	93/145	9.71		8.64		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.86	+0.19	106/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	8.14	-0.36	92/145	10.00		8.21		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

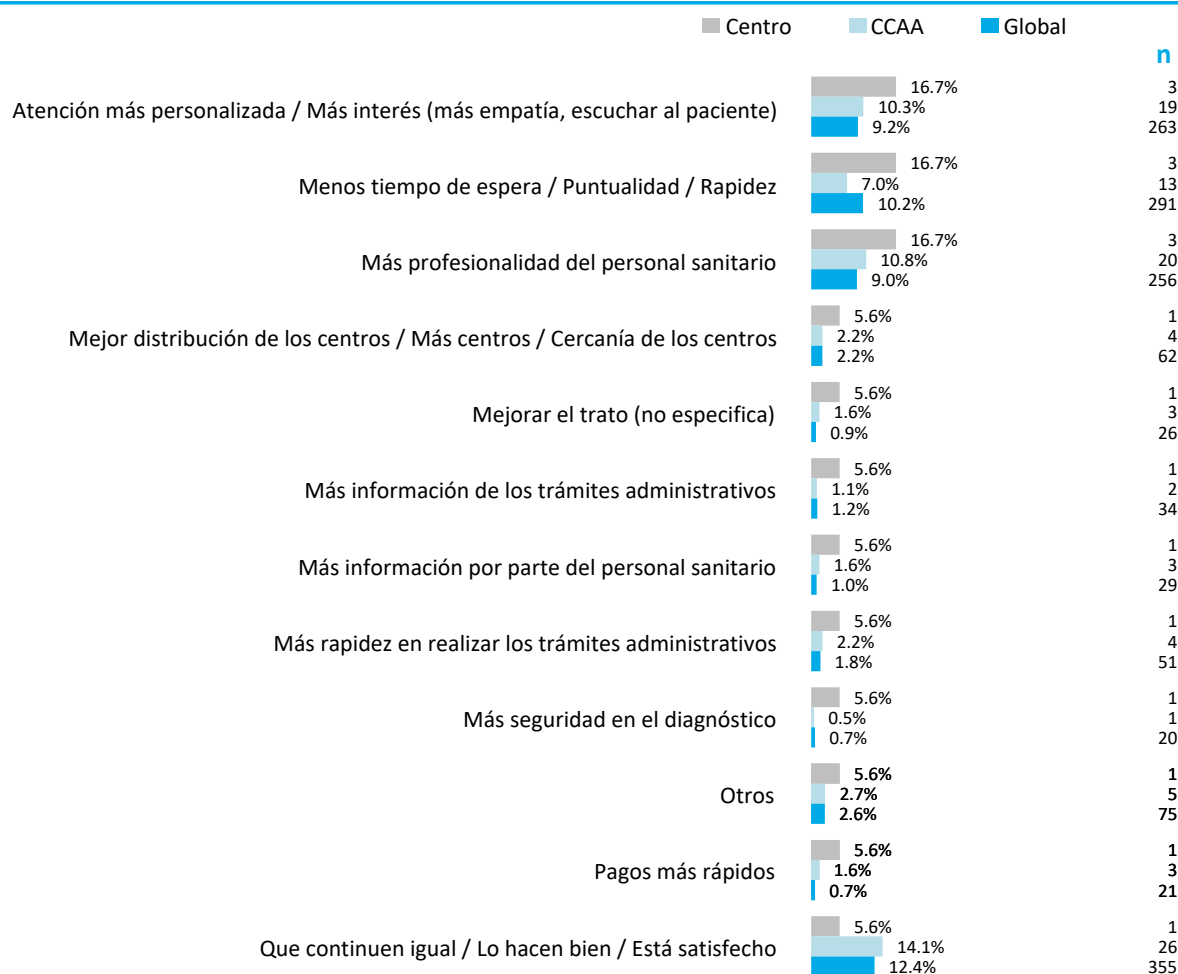
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

COMUNITAT VALENCIANA

VALÈNCIA-VALENCIA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 18
 Total de sugerencias (CCAA): 185
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

VALLADOLID

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.19	-0.25	91/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	76.3%	-5.4	82/145	94.5%		71.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	15.3%					23.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	8.5%	+0.1	129/145	0.0%		5.1%		4.8%
Fidelidad	7.95	-0.19	95/145	9.21		7.93		8.11
Recomendación	7.81	-0.16	96/145	8.92		7.81		8.00
Net Promoter Score (NPS)	34.5%	-4.5	69/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	51.7%	-2.5	76/145	78.7%		50.4%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	31.0%					30.1%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	17.2%	+2.0	71/145	4.3%		19.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	45.6%	-6.1	80/145	73.9%		46.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.79	+0.11	133/145	9.28		8.24		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.93	-0.22	98/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.65	-0.26	100/145	9.33		8.59		8.76
Instalaciones	8.69	-0.08	83/145	9.50		8.46		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.33	+0.05	94/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.07	-0.05	47/145	9.48		8.61		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.95	-0.50	90/145	9.18		7.54		8.02
Trato e interés - Médico	8.31	-0.21	107/145	9.61		8.41		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.39	-0.11	106/145	9.63		8.45		8.61
Información recibida - Médico	8.19	0.00	92/145	9.30		8.12		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.90	-0.10	128/145	9.53		8.21		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.07	+0.17	68/145	9.70		8.98		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.23	+0.16	50/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.83	-0.17	99/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.25	-0.96	118/145	10.00		8.91		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.42	-0.94	116/145	10.00		9.02		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.75	-0.89	122/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.19	-0.16	79/145	9.69		9.05		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.78	-0.22	79/145	9.40		8.73		8.77
Trato e interés	8.00	-1.17	100/145	10.00		8.52		8.33
Información de trámites administrativos	8.38	-0.79	65/145	10.00		8.59		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.06	-0.35	71/145	10.00		8.35		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.57	-0.43	55/145	9.71		8.52		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.75	-0.54	42/145	10.00		8.09		8.29
App Mi Asepeyo	7.83	-1.02	111/145	10.00		8.43		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

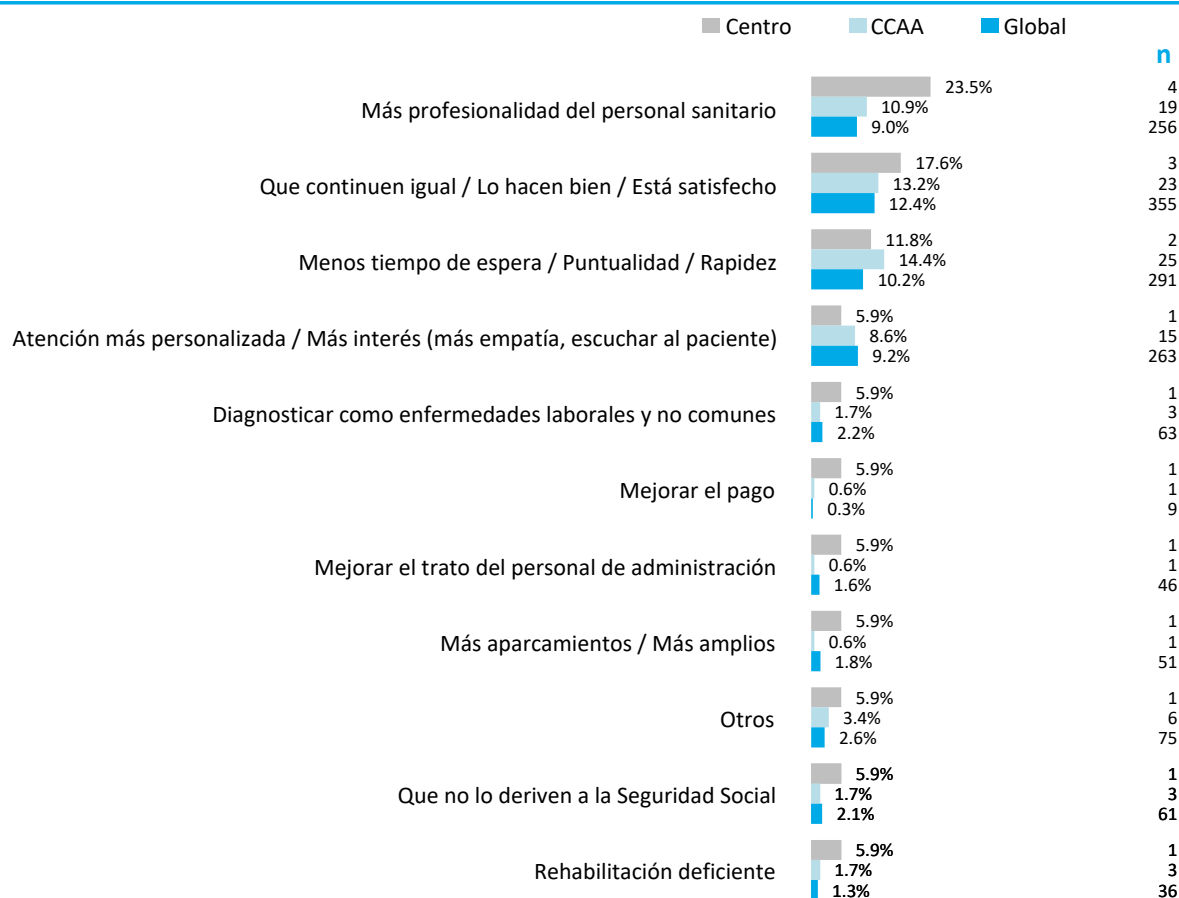
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

VALLADOLID



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 17
 Total de sugerencias (CCAA): 174
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

VALLS

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.17	+0.29	94/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	73.9%	+5.9	95/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	19.6%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.5%	-1.5	109/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	8.13	+0.28	68/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.59	+0.21	122/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	21.7%	+3.7	123/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	43.5%	+3.5	126/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	34.8%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	21.7%	-0.3	107/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	40.0%	+2.5	118/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.06	-0.53	119/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.04	+0.17	70/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.60	+0.14	110/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.63	+0.19	90/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.18	+0.08	117/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.89	+0.13	77/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.72	+0.08	112/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.30	+0.20	108/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.43	+0.29	99/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.20	+0.26	91/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.34	+0.50	86/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.00	-0.09	81/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.04	-0.08	95/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.81	-0.13	102/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.80	+0.18	91/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.60	-0.03	30/145	10.00	●	8.92	●	8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.10	-0.28	60/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.04	+0.14	111/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.96	+0.28	46/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.14	+0.64	95/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	6.86	+0.48	131/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.43	+0.80	132/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.75	-0.38	43/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.13	+0.29	20/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	9.00	+1.00	30/145	10.00		8.44		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

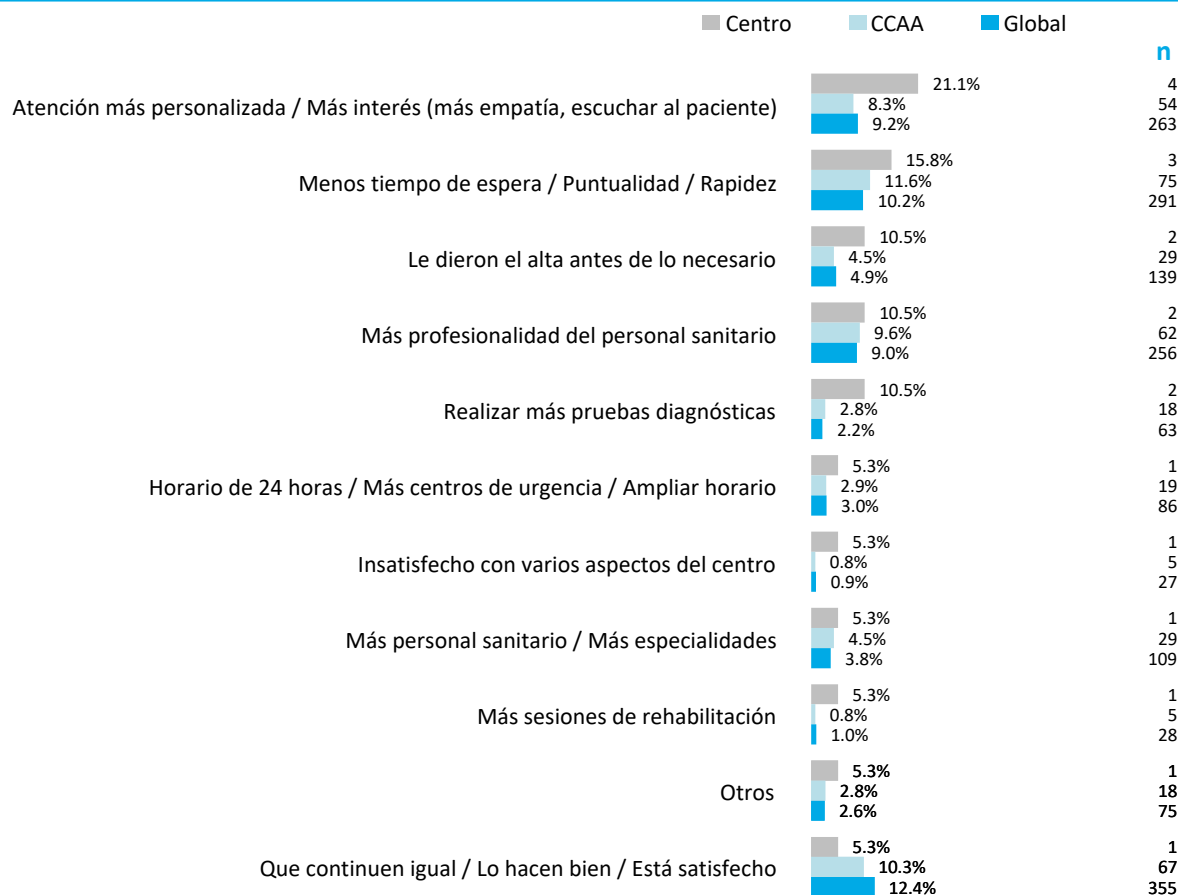
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

VALLS



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 19
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

VIC



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.57	+0.09	37/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	84.3%	-0.3	20/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	13.7%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	2.0%	+2.0	29/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	8.20	-0.05	61/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	8.12	+0.06	58/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	32.0%	+1.2	81/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	54.0%	+5.9	62/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	24.0%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	22.0%	+4.7	109/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	49.0%	+6.7	64/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.38	+0.44	89/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.42	+0.19	7/145	9.60	●	9.00	●	9.02
Horario	8.59	+0.04	111/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.36	+0.13	125/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.11	+0.13	126/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.26	-0.28	139/145	9.48	●	8.86	●	8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.18	+0.14	56/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.98	+0.12	30/145	9.61	●	8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.32	+0.28	6/145	9.63	●	8.48	●	8.61
Información recibida - Médico	9.00	+0.02	11/145	9.30	●	8.19	●	8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	9.20	+0.01	8/145	9.53	●	8.28	●	8.44
Trato e interés - Enfermera	8.88	-0.10	108/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.97	-0.15	105/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	8.97	-0.03	78/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.36	+0.07	132/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	7.43	-0.14	132/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.71	0.00	123/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.08	+0.14	104/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.04	-0.10	26/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	9.13	-0.13	22/145	10.00	●	8.30	●	8.33
Información de trámites administrativos	8.81	-0.02	33/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.00	-0.08	19/145	10.00	●	7.79	●	8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.67	-1.17	124/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.00	0.00	135/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.00	+0.17	95/145	10.00		8.44		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

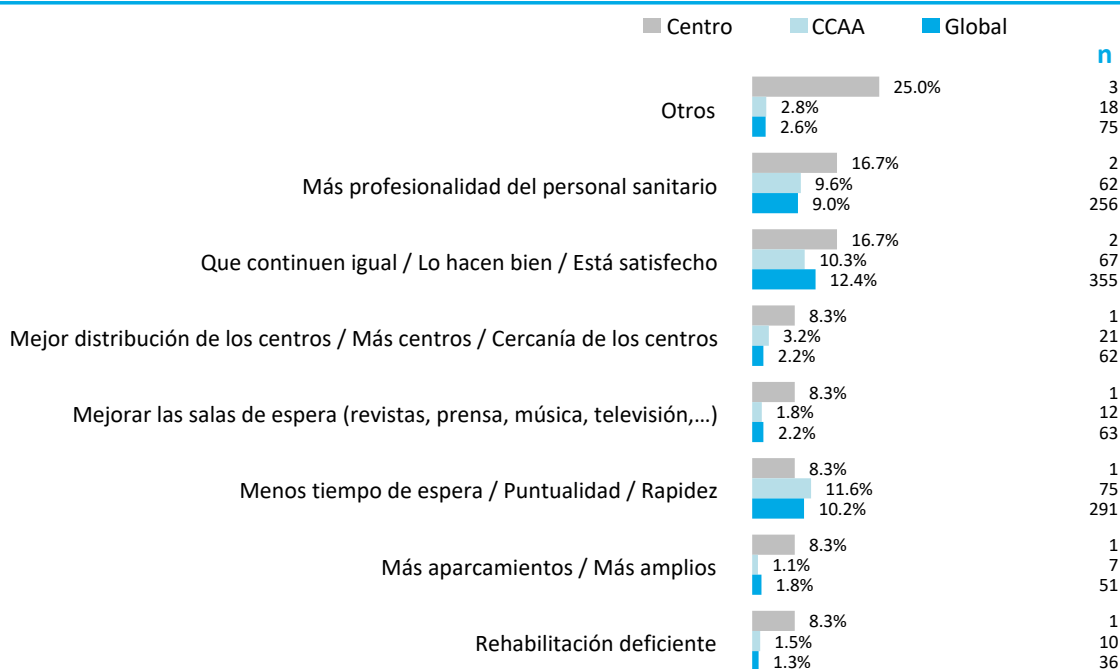
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

VIC



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 12
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

GALICIA

VIGO



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.13	-0.26	104/145	9.19		7.97		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	71.4%	-11.4	110/145	94.5%		71.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	24.3%					21.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.3%	-1.4	74/145	0.0%		7.6%		4.8%
Fidelidad	7.65	-0.47	125/145	9.21		7.62		8.11
Recomendación	7.55	-0.42	126/145	8.92		7.50		8.00
Net Promoter Score (NPS)	21.2%	-7.6	124/145	74.5%		22.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	48.5%	-1.5	96/145	78.7%		47.3%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	24.2%					27.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	27.3%	+6.1	133/145	4.3%		25.2%		17.7%
Nivel de Compromiso	43.9%	-3.0	95/145	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	8.00	-0.12	122/145	9.28		8.18		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.49	+0.01	140/145	9.60		8.79		9.02
Horario	8.89	-0.03	44/145	9.33		8.71		8.76
Instalaciones	8.91	-0.07	45/145	9.50		8.63		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.27	+0.08	99/145	9.30		8.34		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.04	-0.07	51/145	9.48		8.78		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.06	-0.03	75/145	9.18		8.13		8.02
Trato e interés - Médico	8.41	-0.39	98/145	9.61		8.26		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.33	-0.35	110/145	9.63		8.22		8.61
Información recibida - Médico	7.97	-0.37	111/145	9.30		7.84		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.95	-0.45	123/145	9.53		7.93		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.26	+0.01	35/145	9.70		8.76		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.34	-0.03	36/145	9.70		8.90		9.11
Información recibida - Enfermera	8.79	-0.43	106/145	9.65		8.60		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.18	-0.25	64/145	10.00		9.22		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.00	-0.14	82/145	10.00		9.27		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.73	-0.13	80/145	10.00		8.87		8.77
Respeto a la intimidad	9.16	-0.04	88/145	9.69		9.02		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.88	-0.07	63/145	9.40		8.78		8.77
Trato e interés	9.22	+0.13	20/145	10.00		7.88		8.33
Información de trámites administrativos	9.00	+0.09	19/145	10.00		7.67		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.00	+0.20	19/145	10.00		7.49		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.75	-0.19	119/145	9.71		7.90		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.85	+0.28	107/145	10.00		7.50		8.29
App Mi Asepeyo	8.22	-0.41	88/145	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

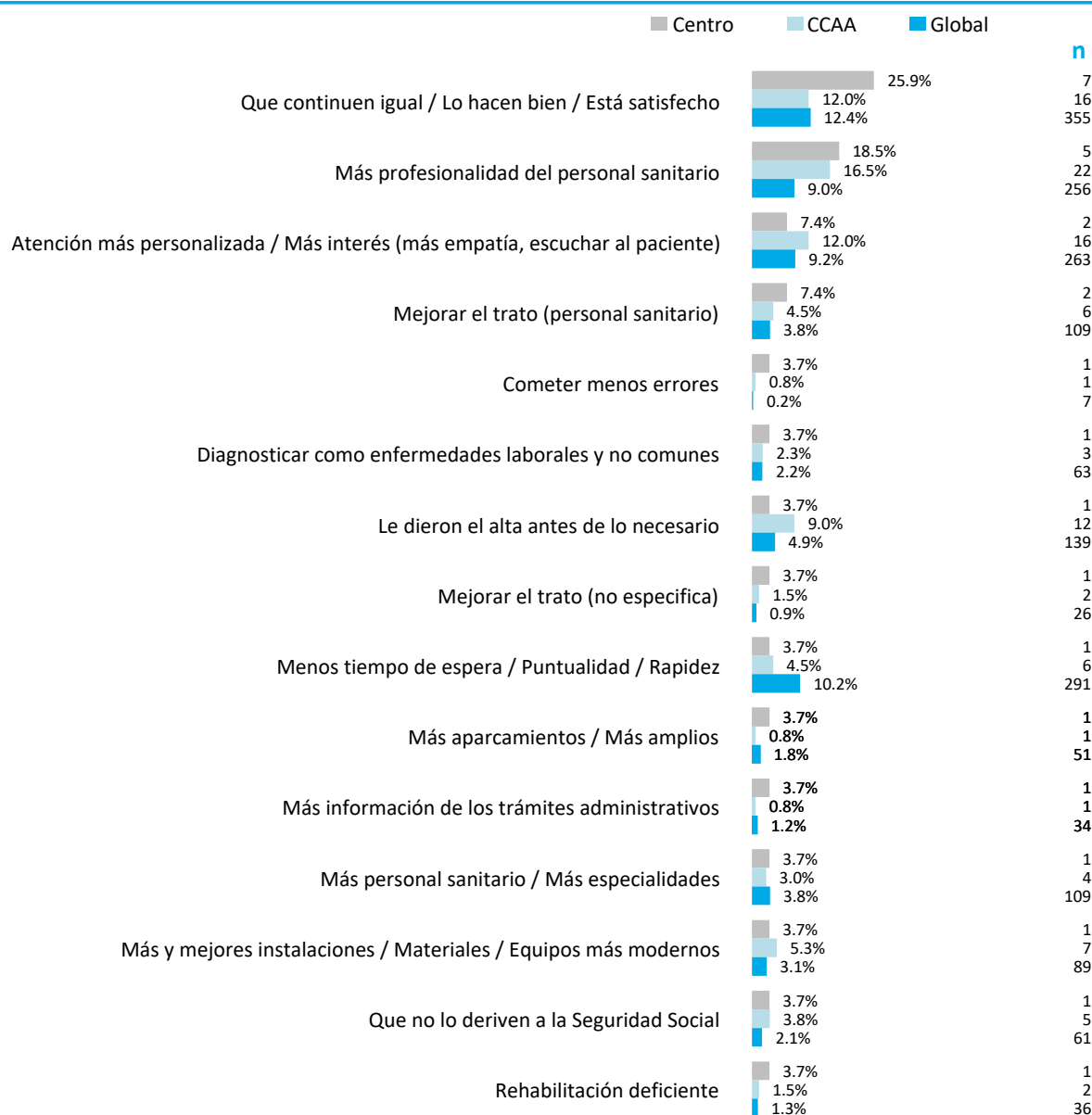
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

GALICIA

VIGO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 27
 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.

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

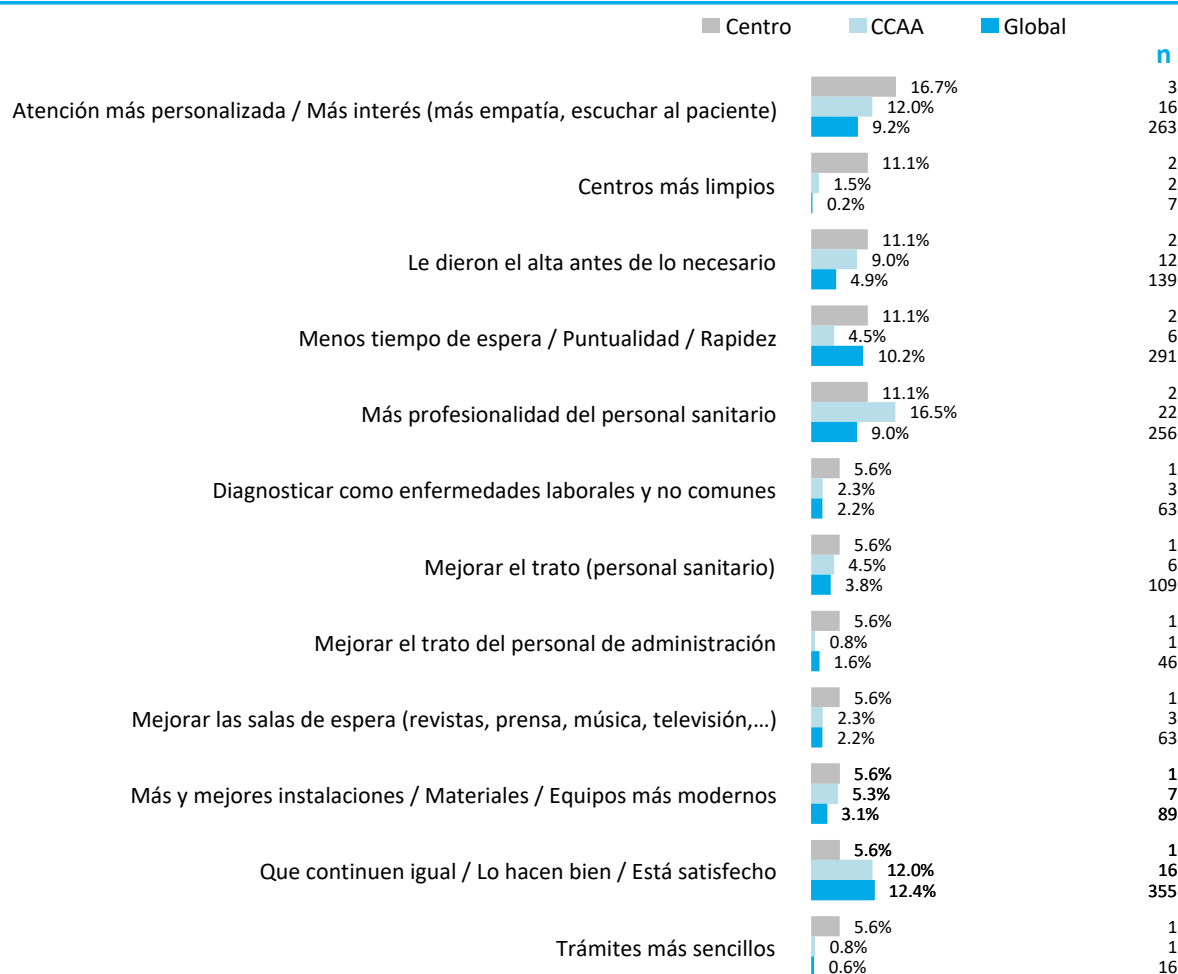
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

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.

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

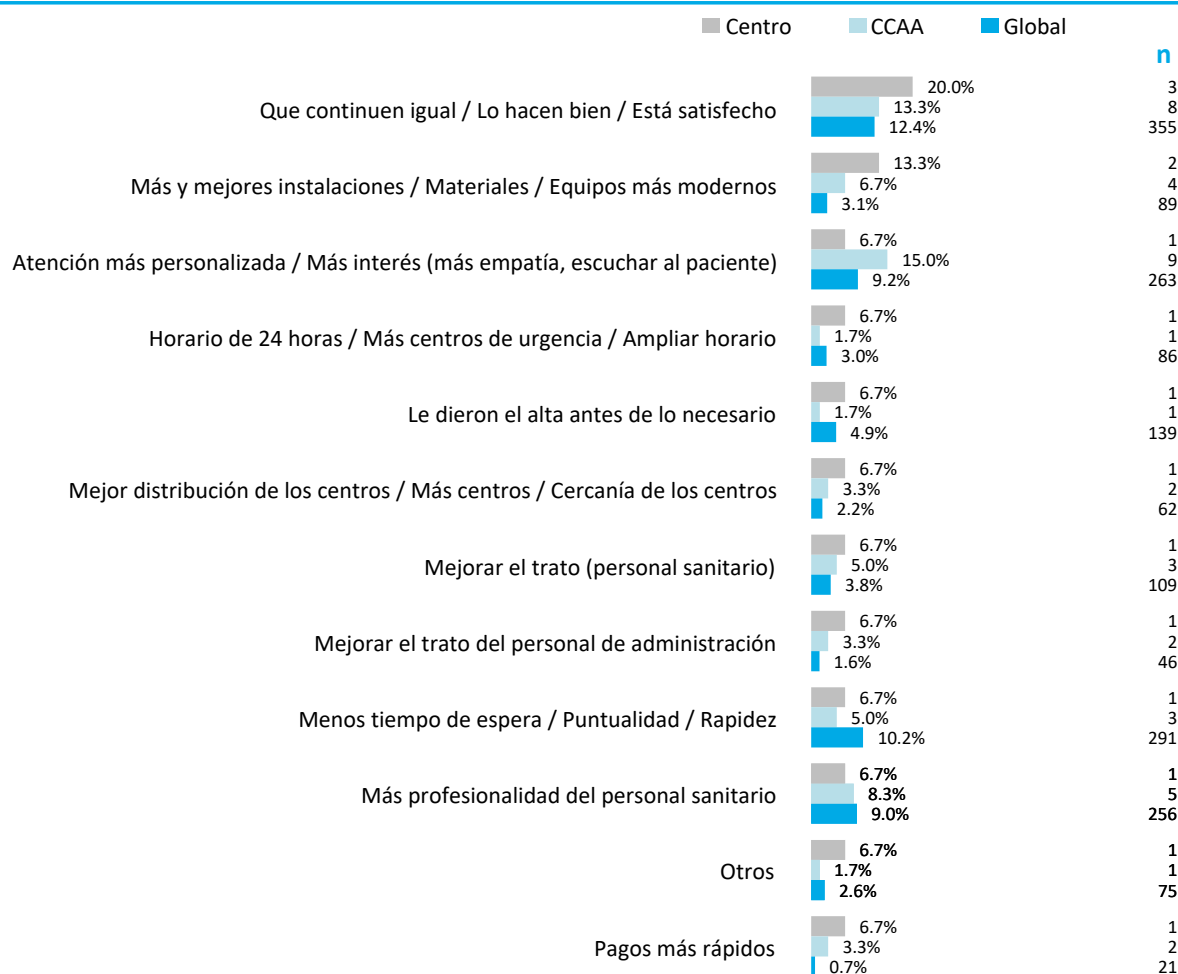
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

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.

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

VILLAVEVERDE ALTO

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.92	-0.16	126/145	9.19		8.16		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	68.8%	+0.8	124/145	94.5%		72.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	25.0%					21.7%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.3%	+2.3	105/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	7.55	-0.16	132/145	9.21		7.97		8.11
Recomendación	7.36	-0.01	133/145	8.92		7.82		8.00
Net Promoter Score (NPS)	17.0%	+0.7	133/145	74.5%		28.7%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	46.8%	-0.1	110/145	78.7%		49.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	23.4%					29.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	29.8%	-0.8	138/145	4.3%		20.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	40.4%	-0.4	117/145	73.9%		44.9%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	9.00	+0.68	6/145	9.28		8.39		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.02	+0.32	75/145	9.60		8.87		9.02
Horario	8.85	+0.13	52/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.43	-0.15	115/145	9.50		8.60		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.49	+0.31	62/145	9.30		8.32		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.57	+0.14	121/145	9.48		8.72		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.57	+0.01	124/145	9.18		7.88		8.02
Trato e interés - Médico	7.69	-0.39	141/145	9.61		8.40		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	7.83	-0.39	138/145	9.63		8.44		8.61
Información recibida - Médico	7.60	-0.36	134/145	9.30		8.13		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.95	-0.10	121/145	9.53		8.25		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.70	-0.26	123/145	9.70		8.81		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.88	-0.16	120/145	9.70		8.92		9.11
Información recibida - Enfermera	8.92	-0.04	86/145	9.65		8.79		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.00	+0.71	78/145	10.00		8.58		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.00	+0.71	82/145	10.00		8.56		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.33	+0.33	98/145	10.00		8.40		8.77
Respeto a la intimidad	9.11	+0.07	100/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.81	+0.30	73/145	9.40		8.53		8.77
Trato e interés	9.50	+1.72	8/145	10.00		8.29		8.33
Información de trámites administrativos	9.67	+1.67	4/145	10.00		8.23		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.50	+1.61	5/145	10.00		8.01		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.75	+0.64	43/145	9.71		8.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.40	+0.90	12/145	10.00		8.32		8.29
App Mi Asepeyo	9.00	+0.71	30/145	10.00		8.47		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

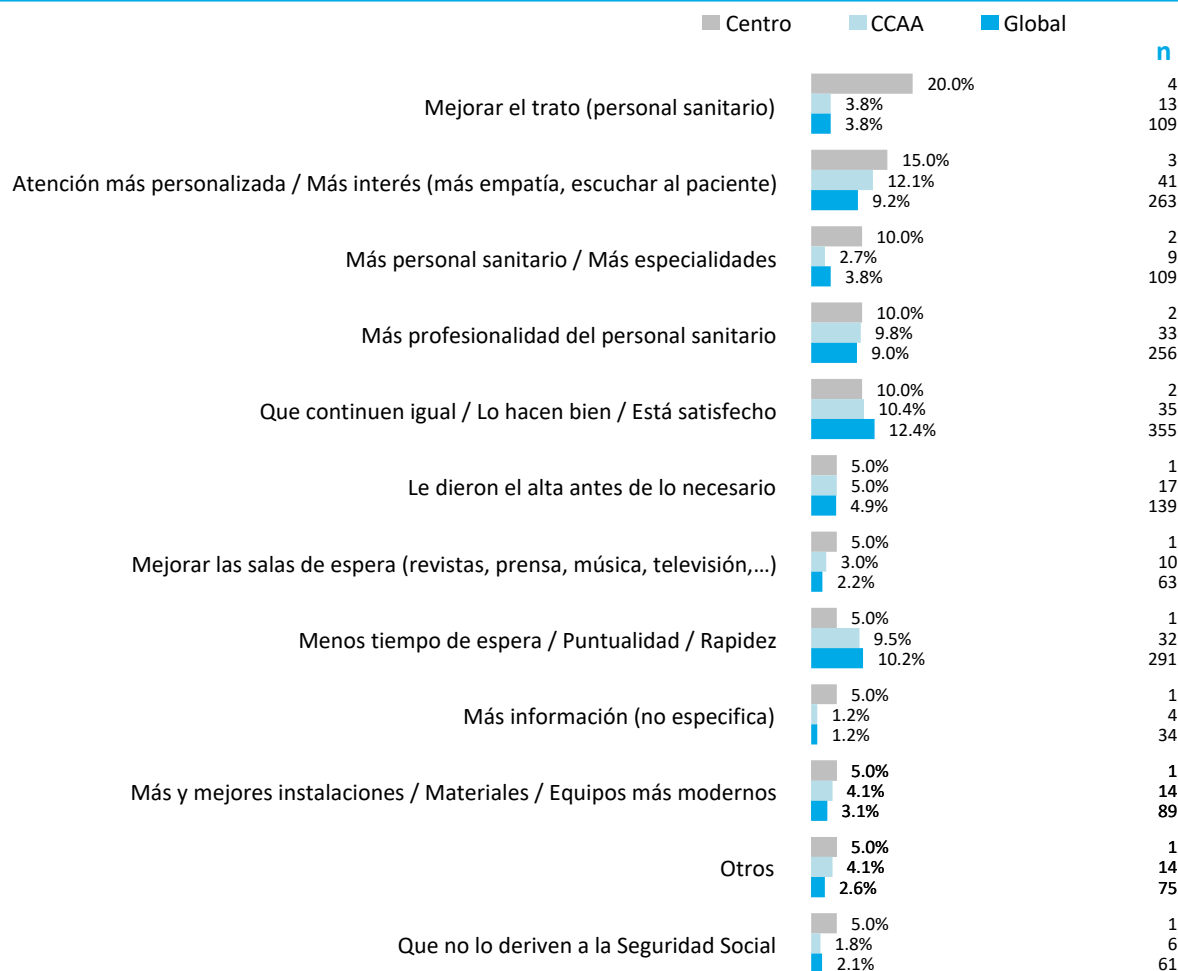
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MADRID

VILLAVEVERDE ALTO



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 20
 Total de sugerencias (CCAA): 338
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

VITORIA-GASTEIZ

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.61	+0.04	138/145	9.19		8.22		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	65.3%	-1.4	135/145	94.5%		74.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	22.4%					21.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	12.2%	+0.5	139/145	0.0%		3.8%		4.8%
Fidelidad	6.96	+0.14	145/145	9.21		7.98		8.11
Recomendación	6.94	+0.22	143/145	8.92		7.80		8.00
Net Promoter Score (NPS)	2.1%	+4.2	142/145	74.5%		24.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	31.9%	-0.7	143/145	78.7%		43.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	38.3%					37.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	29.8%	-4.9	138/145	4.3%		18.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	28.3%	-3.0	145/145	73.9%		40.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.67	-0.20	139/145	9.28		8.22		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.57	+0.18	138/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.51	+0.43	122/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.43	+0.31	114/145	9.50		8.45		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.13	+0.30	122/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.22	-0.03	140/145	9.48		8.68		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.04	-0.12	138/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	8.12	+0.14	124/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.24	+0.31	120/145	9.63		8.67		8.61
Información recibida - Médico	7.85	+0.27	120/145	9.30		8.28		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.90	-0.15	127/145	9.53		8.41		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.59	+0.16	129/145	9.70		9.01		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.72	+0.15	130/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	8.60	+0.28	116/145	9.65		9.03		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.44	-0.14	109/145	10.00		9.11		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.33	-0.33	117/145	10.00		9.13		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.78	+0.03	77/145	10.00		8.90		8.77
Respeto a la intimidad	8.91	+0.10	135/145	9.69		9.08		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	7.73	-0.47	145/145	9.40		8.62		8.77
Trato e interés	6.36	-1.27	144/145	10.00		8.15		8.33
Información de trámites administrativos	6.18	-1.55	142/145	10.00		8.09		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.55	-1.00	130/145	10.00		7.69		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.30	-0.41	132/145	9.71		8.17		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.57	+0.43	61/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	7.75	+0.35	117/145	10.00		8.21		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

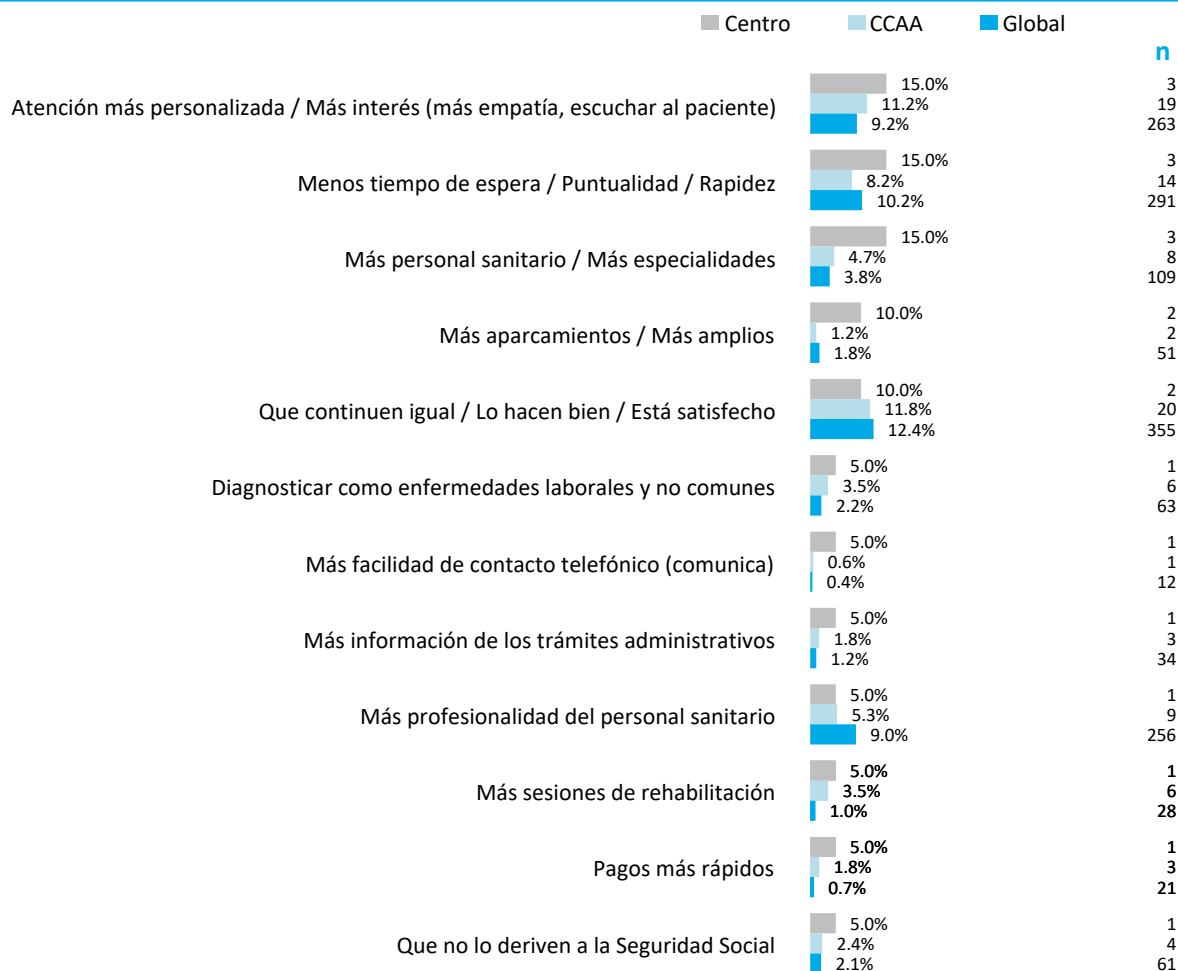
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

VITORIA-GASTEIZ



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 20
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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

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

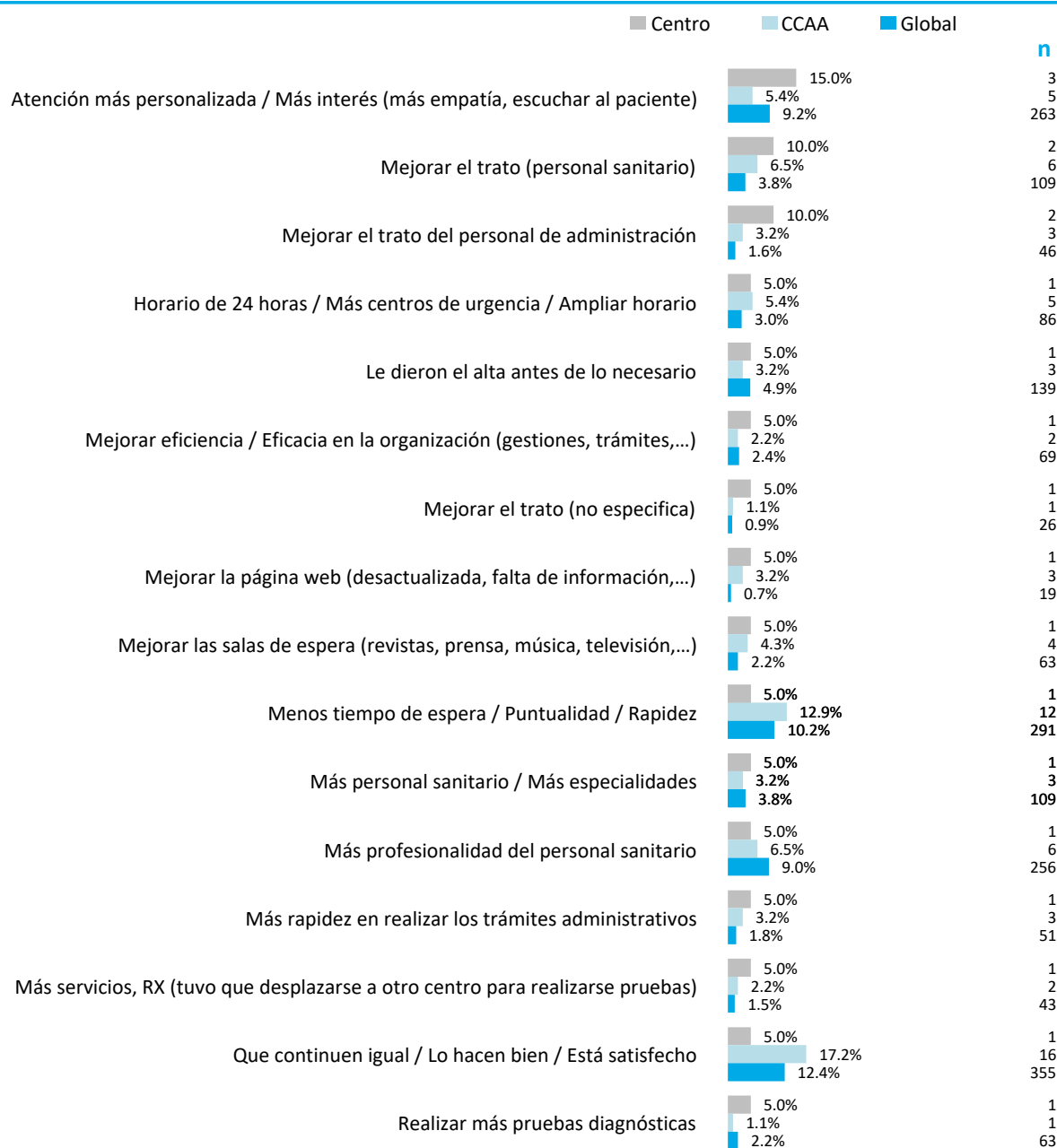
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

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.