

Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



MADRID

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.16	+0.03	15/17	8.75		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	72.8%	+0.7	15/17	87.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	21.7%					18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.5%	+0.5	14/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	7.97	+0.02	15/17	8.50		8.11
Recomendación	7.82	+0.02	14/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	28.7%	+0.9	15/17	52.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	49.6%	+0.4	15/17	65.9%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	29.5%					29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	20.9%	-0.5	16/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	44.9%	+0.0	13/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.39	+0.02	13/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.87	+0.03	15/17	9.19		9.02
Horario	8.70	-0.02	11/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.60	+0.02	14/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.32	+0.07	13/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.72	+0.05	15/17	9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.88	+0.00	15/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.40	-0.05	15/17	9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.44	-0.09	15/17	9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.13	-0.12	14/17	8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.25	-0.10	14/17	8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.81	-0.06	16/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.92	-0.04	16/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	8.79	-0.09	15/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.58	+0.16	14/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.56	+0.15	15/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.40	+0.26	13/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.15	+0.07	12/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.53	-0.02	17/17	9.08		8.77
Trato e interés	8.29	+0.01	11/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	8.23	+0.04	9/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.01	-0.02	11/17	9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.20	+0.10	13/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.32	+0.28	8/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.47	+0.32	6/17	8.90		8.36

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 comunidades autónomas.

Ideal -> puntuación máxima alcanzada por alguna comunidad autónoma 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 de la CCAA superior a la del período anterior. La diferencia es estadísticamente significativa.

Valoración de la CCAA inferior a la del período anterior. La diferencia es estadísticamente significativa.

Valoración de la CCAA superior al Global. La diferencia SÍ es estadísticamente significativa (existen diferencias reales entre las dos medias).

Valoración de la CCAA inferior al Global. La diferencia SÍ es estadísticamente significativa (existen diferencias reales entre las dos medias).

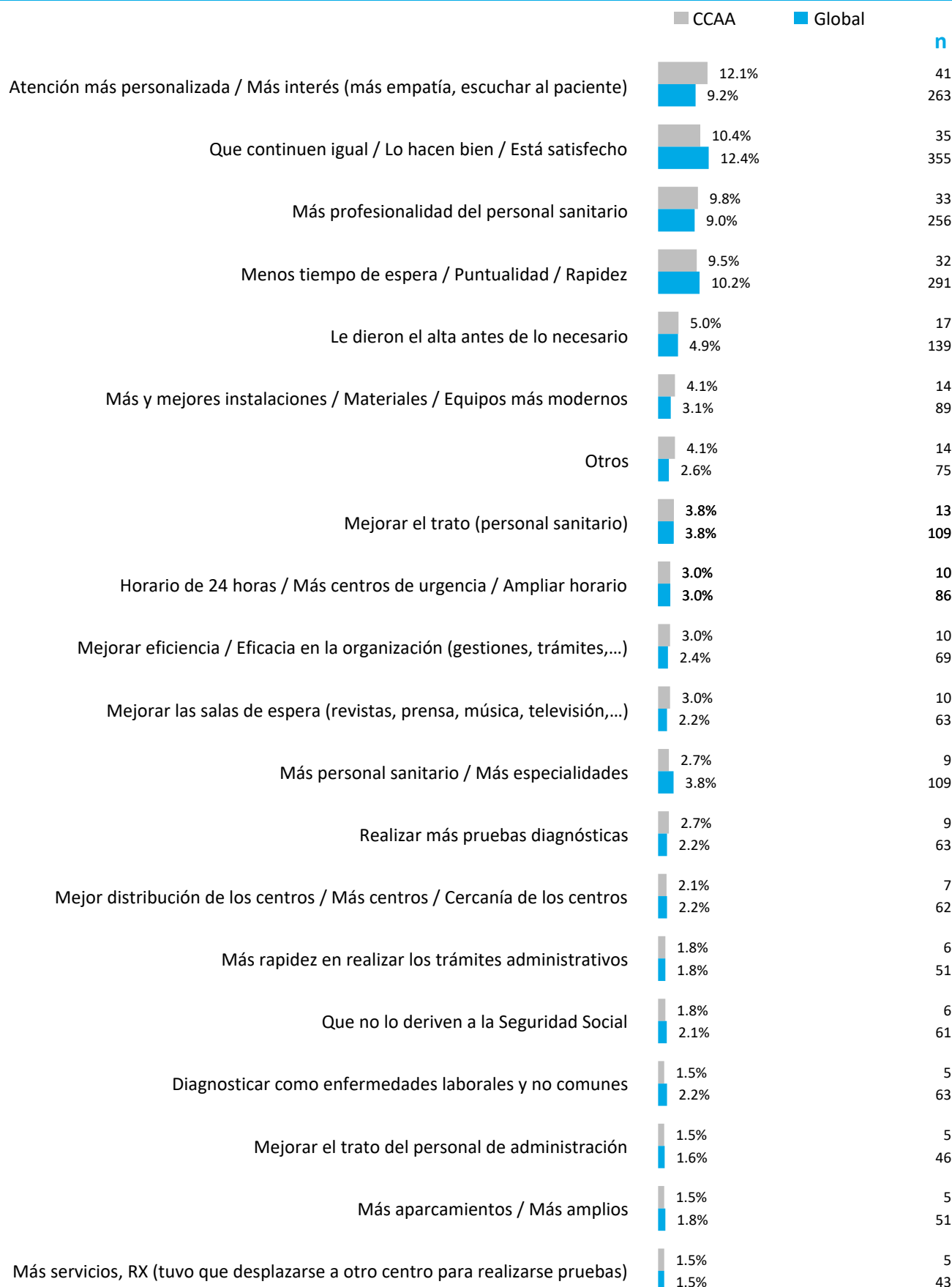
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



MADRID

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



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