

Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



ANDALUCÍA

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.50	+0.06	4/17	8.75		8.31
Usuarios Satisfechos (8-10)	79.7%	+1.4	5/17	87.2%		76.7%
Usuarios Neutros (5-7)	16.6%					18.5%
Usuarios Insatisfechos (0-4)	3.7%	-0.0	7/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	8.33	+0.04	5/17	8.50		8.11
Recomendación	8.21	+0.03	4/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	43.2%	+0.8	4/17	52.1%		35.6%
Promotores (9-10)	58.6%	-0.0	3/17	65.9%		53.3%
Pasivos (7-8)	26.0%					29.0%
Detractores (0-6)	15.4%	-0.8	5/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	54.2%	+0.8	3/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.58	+0.01	6/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.19	+0.07	1/17	9.19		9.02
Horario	8.84	+0.04	5/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.90	+0.06	4/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.66	+0.11	2/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.05	+0.06	5/17	9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.21	+0.11	5/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.79	+0.08	5/17	9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.85	+0.09	5/17	9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.52	+0.00	8/17	8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.67	+0.07	6/17	8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.19	+0.11	6/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.27	+0.09	5/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	9.16	+0.08	5/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.18	+0.17	5/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.20	+0.15	7/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.13	+0.31	3/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.31	+0.02	5/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.94	+0.03	3/17	9.08		8.77
Trato e interés	8.36	-0.14	9/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	8.24	-0.08	8/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.06	-0.23	9/17	9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.65	+0.06	3/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.76	+0.12	3/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.57	-0.02	4/17	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)



ANDALUCÍA

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

	CCAA	Global	n
Que continuen igual / Lo hacen bien / Está satisfecho	13.2%	12.4%	47 355
Menos tiempo de espera / Puntualidad / Rapidez	10.1%	10.2%	36 291
Más profesionalidad del personal sanitario	8.1%	9.0%	29 256
Atención más personalizada / Más interés (más empatía, escuchar al paciente)	6.5%	9.2%	23 263
Le dieron el alta antes de lo necesario	4.8%	4.9%	17 139
Más personal sanitario / Más especialidades	3.9%	3.8%	14 109
Diagnosticar como enfermedades laborales y no comunes	3.7%	2.2%	13 63
Más aparcamientos / Más amplios	3.7%	1.8%	13 51
Más y mejores instalaciones / Materiales / Equipos más modernos	3.1%	3.1%	11 89
Otros	3.1%	2.6%	11 75
Mejor distribución de los centros / Más centros / Cercanía de los centros	2.8%	2.2%	10 62
Horario de 24 horas / Más centros de urgencia / Ampliar horario	2.5%	3.0%	9 86
Mejorar eficiencia / Eficacia en la organización (gestiones, trámites,...)	2.2%	2.4%	8 69
Mejorar el trato (personal sanitario)	2.2%	3.8%	8 109
Mejorar las salas de espera (revistas, prensa, música, televisión,...)	2.2%	2.2%	8 63
Más información de los trámites administrativos	2.2%	1.2%	8 34
Más servicios, RX (tuvo que desplazarse a otro centro para realizarse pruebas)	2.0%	1.5%	7 43
Que no lo deriven a la Seguridad Social	2.0%	2.1%	7 61
Rehabilitación deficiente	2.0%	1.3%	7 36
Mejorar el trato del personal de administración	1.7%	1.6%	6 46
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 la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



ARAGÓN

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.53	+0.06	3/17	8.75		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	80.1%	+0.7	3/17	87.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	16.7%					18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.1%	0.0	4/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	8.28	-0.05	6/17	8.50		8.11
Recomendación	8.19	-0.00	7/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	41.3%	-0.5	7/17	52.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	56.8%	-1.4	6/17	65.9%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	27.8%					29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	15.5%	-0.8	6/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	52.5%	-0.3	4/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.54	+0.07	7/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.16	+0.00	3/17	9.19		9.02
Horario	8.84	+0.02	6/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.94	+0.02	1/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.62	+0.04	3/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.16	-0.01	1/17	9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.62	+0.05	2/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.86	+0.04	3/17	9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.86	+0.02	4/17	9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.55	+0.03	6/17	8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.69	+0.03	5/17	8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.99	-0.01	12/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.13	-0.04	9/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	9.01	-0.05	9/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.24	+0.24	2/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.39	+0.14	1/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.16	+0.03	1/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.30	+0.03	7/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.91	-0.00	5/17	9.08		8.77
Trato e interés	8.69	+0.04	2/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	8.37	-0.02	6/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.27	+0.18	6/17	9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.24	-0.06	10/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.35	+0.07	5/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.54	+0.01	5/17	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 periodo anterior. La diferencia es estadísticamente significativa.

Valoración de la CCAA inferior a la del periodo 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).

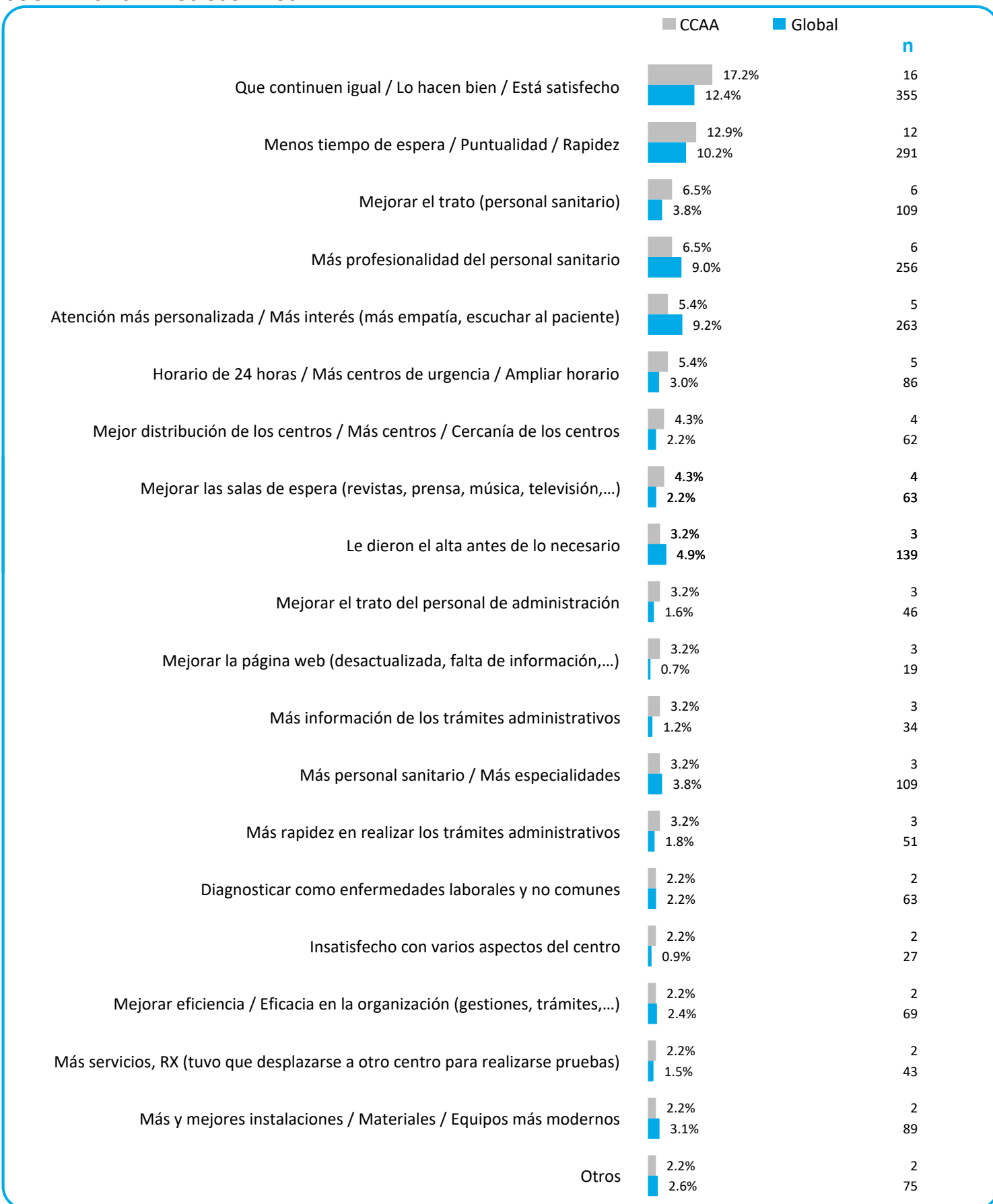
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



ARAGÓN

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (CCAA): 93
Total de sugerencias (Global): 2855

Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



ASTURIAS

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.36	+0.16	8/17	8.75		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.4%	+3.0	8/17	87.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.3%					18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.2%	-2.3	5/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	8.16	+0.14	9/17	8.50		8.11
Recomendación	7.99	+0.26	10/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	36.8%	+6.5	10/17	52.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	53.8%	+2.6	11/17	65.9%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	29.2%					29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	17.0%	-4.0	9/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	49.0%	+3.3	9/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.63	+0.02	5/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.05	-0.04	7/17	9.19		9.02
Horario	8.95	+0.08	2/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.71	-0.08	11/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.43	+0.07	10/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.92	-0.10	9/17	9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.08	+0.02	7/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.58	+0.11	11/17	9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.66	+0.10	9/17	9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.35	+0.15	11/17	8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.49	-0.08	10/17	8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.01	-0.04	10/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.17	-0.06	8/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	8.65	-0.13	16/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.03	+0.16	10/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.03	+0.11	9/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.35	+0.08	14/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.18	-0.03	10/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.86	+0.09	7/17	9.08		8.77
Trato e interés	8.62	+0.34	4/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	8.64	+1.08	2/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.79	+0.54	14/17	9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.11	-0.27	15/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.15	+0.27	11/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	7.85	-0.48	16/17	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).

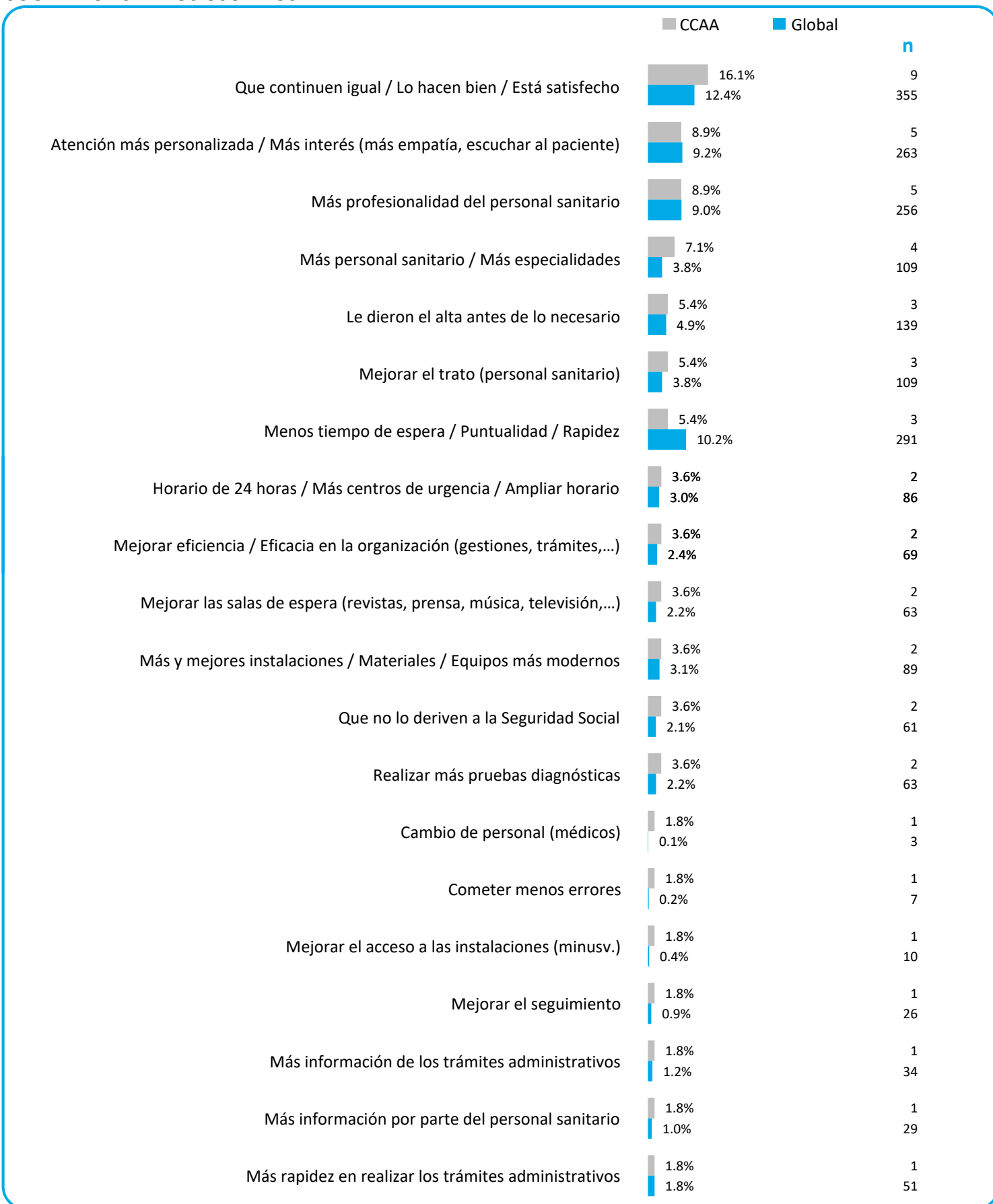
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



ASTURIAS

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



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

Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



CANARIAS

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.53	+0.08	2/17	8.75		8.31
Usuarios Satisfechos (8-10)	80.1%	+2.4	4/17	87.2%		76.7%
Usuarios Neutros (5-7)	15.0%					18.5%
Usuarios Insatisfechos (0-4)	4.9%	-1.3	10/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	8.33	+0.09	4/17	8.50		8.11
Recomendación	8.19	+0.09	6/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	43.2%	+0.8	3/17	52.1%		35.6%
Promotores (9-10)	59.7%	+0.1	2/17	65.9%		53.3%
Pasivos (7-8)	23.9%					29.0%
Detractores (0-6)	16.5%	-0.7	8/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	55.6%	+0.1	2/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.50	+0.05	9/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.06	+0.04	6/17	9.19		9.02
Horario	8.92	-0.01	3/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.78	+0.07	7/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.54	+0.12	6/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.77	+0.02	14/17	9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.00	-0.01	11/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.72	+0.11	7/17	9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.77	+0.15	7/17	9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.57	+0.15	4/17	8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.56	+0.18	8/17	8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.23	+0.12	4/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.28	+0.13	4/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	9.16	+0.13	4/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.69	+0.18	13/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.64	+0.13	14/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.32	+0.39	15/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.39	+0.06	2/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.81	+0.03	10/17	9.08		8.77
Trato e interés	8.13	+0.18	15/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	8.32	+0.35	7/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.39	+0.25	3/17	9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.59	+0.03	5/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.79	-0.33	16/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.17	-0.28	12/17	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 periodo anterior. La diferencia es estadísticamente significativa.

Valoración de la CCAA inferior a la del periodo 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).

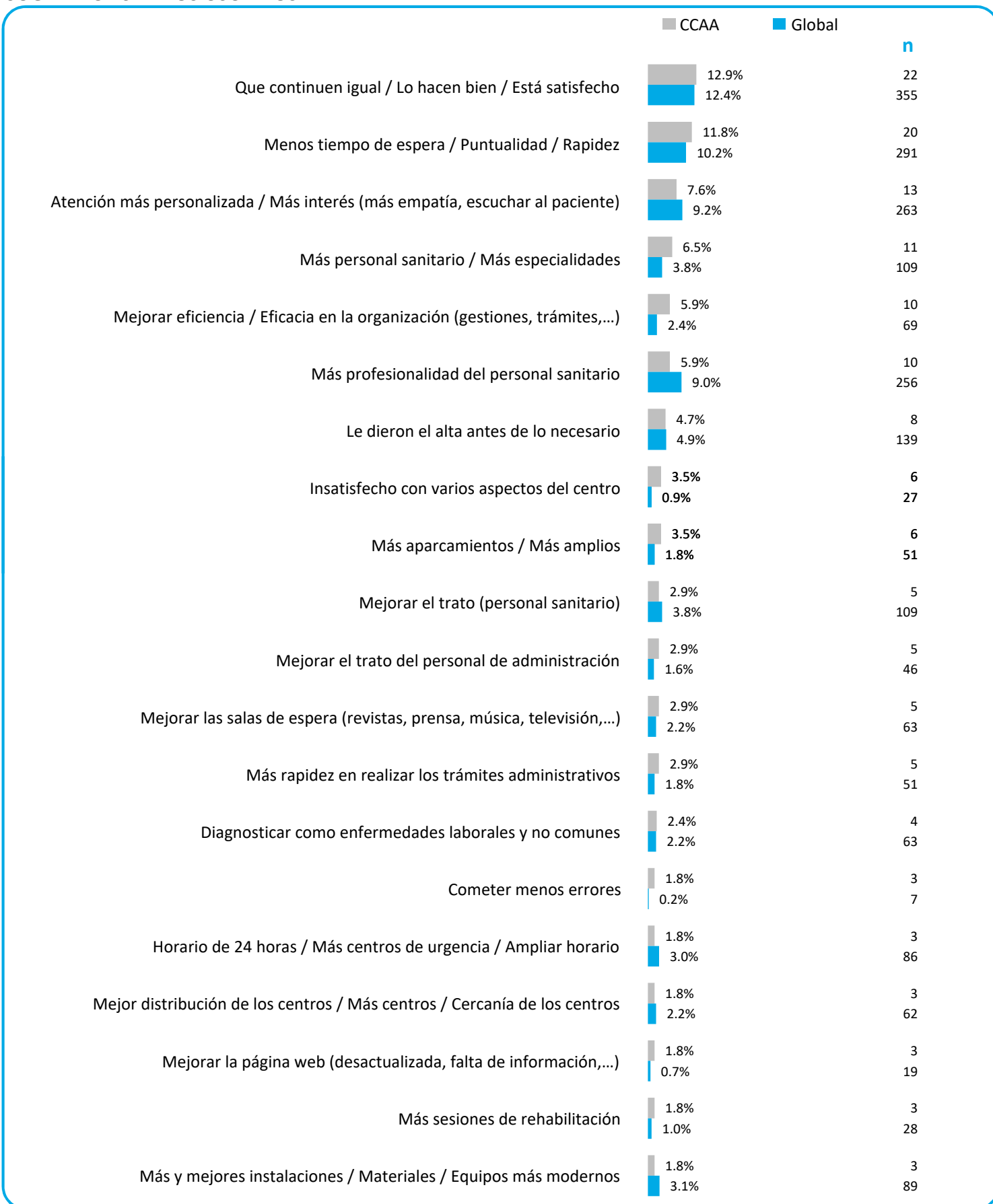
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



CANARIAS

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



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

Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



CANTABRIA

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.35	+0.00	11/17	8.75		8.31
Usuarios Satisfechos (8-10)	75.8%	-1.3	12/17	87.2%		76.7%
Usuarios Neutros (5-7)	21.2%					18.5%
Usuarios Insatisfechos (0-4)	3.0%	+0.2	3/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	8.25	+0.06	7/17	8.50		8.11
Recomendación	8.19	+0.04	5/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	40.6%	+2.5	8/17	52.1%		35.6%
Promotores (9-10)	55.6%	+1.3	8/17	65.9%		53.3%
Pasivos (7-8)	29.4%					29.0%
Detractores (0-6)	15.0%	-1.1	4/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	47.5%	-1.2	10/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.53	+0.00	8/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.95	-0.18	13/17	9.19		9.02
Horario	8.67	-0.17	12/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.58	-0.08	15/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.12	-0.17	17/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.79	-0.11	12/17	9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.88	+0.05	14/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.84	-0.02	4/17	9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.87	-0.03	3/17	9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.57	-0.04	3/17	8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.60	-0.02	7/17	8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.06	+0.02	9/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.06	+0.05	12/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	8.93	-0.02	10/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.94	+0.41	16/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.44	+0.44	16/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.82	+0.46	16/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.30	+0.03	6/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.97	-0.06	2/17	9.08		8.77
Trato e interés	8.57	-0.18	5/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	8.63	-0.40	3/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.37	-0.38	4/17	9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.25	-0.25	9/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.58	-0.12	4/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	7.91	-0.84	14/17	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 periodo anterior. La diferencia es estadísticamente significativa.

Valoración de la CCAA inferior a la del periodo 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).

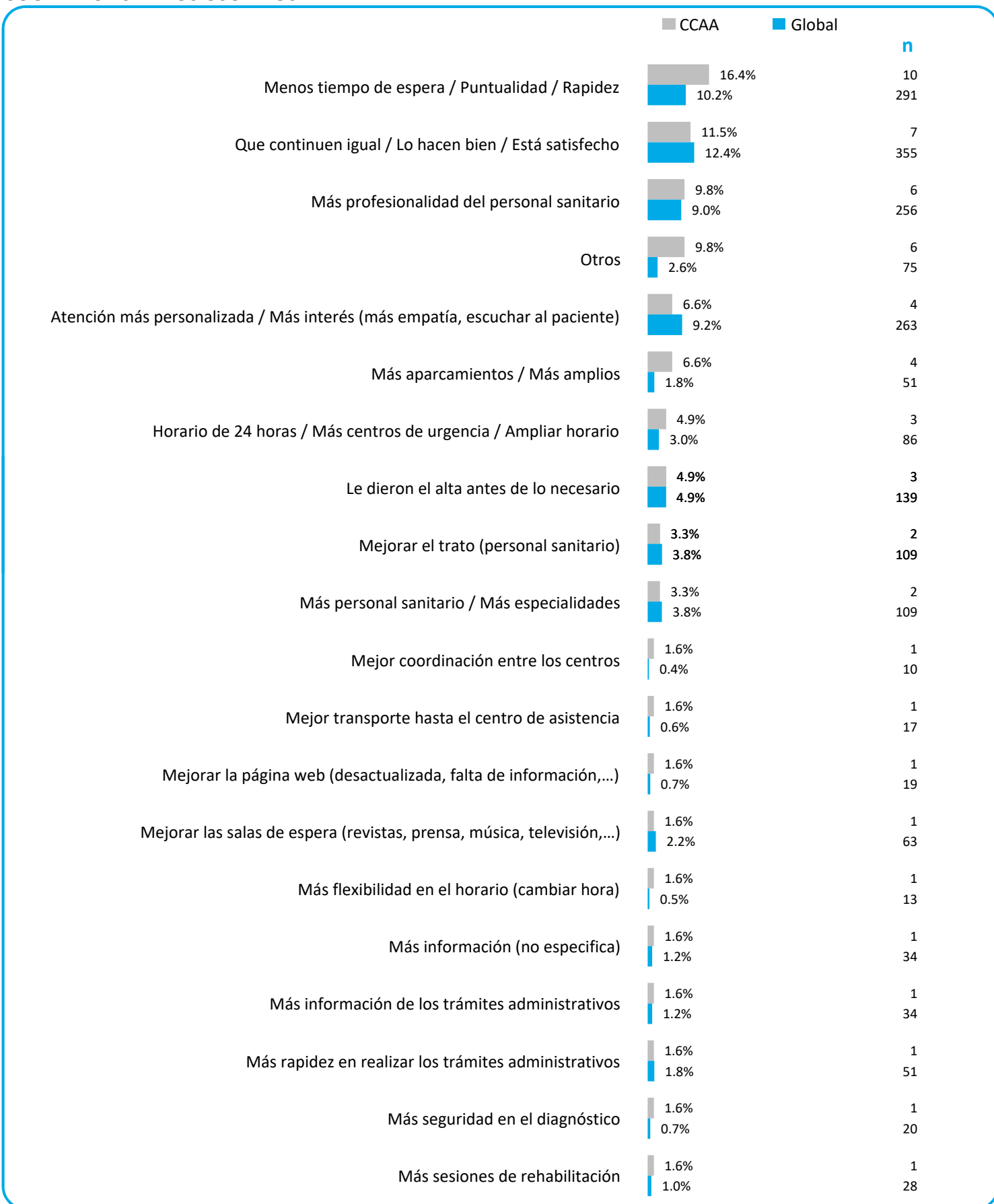
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



CANTABRIA

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



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

Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



CASTILLA Y LEÓN

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.19	-0.06	14/17	8.75		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	71.8%	-2.3	16/17	87.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	23.1%					18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.1%	-0.3	11/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	7.93	-0.04	16/17	8.50		8.11
Recomendación	7.81	-0.02	15/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	31.0%	-1.4	14/17	52.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	50.4%	-2.6	13/17	65.9%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	30.1%					29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	19.5%	-1.2	15/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	46.4%	-3.0	11/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.24	-0.07	14/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.98	-0.10	12/17	9.19		9.02
Horario	8.59	-0.15	17/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.46	-0.06	16/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.21	+0.00	16/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.61	-0.06	17/17	9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.54	-0.09	17/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.41	-0.06	14/17	9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.45	-0.07	14/17	9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.12	-0.06	15/17	8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.21	-0.05	15/17	8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.98	-0.06	14/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.99	-0.09	15/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	8.84	-0.12	12/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.91	-0.06	11/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.02	-0.10	10/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.74	-0.03	10/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.05	-0.08	15/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.73	-0.12	14/17	9.08		8.77
Trato e interés	8.52	-0.19	7/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	8.59	+0.18	4/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.35	+0.08	5/17	9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.52	-0.17	6/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.09	-0.10	12/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.43	+0.32	8/17	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).

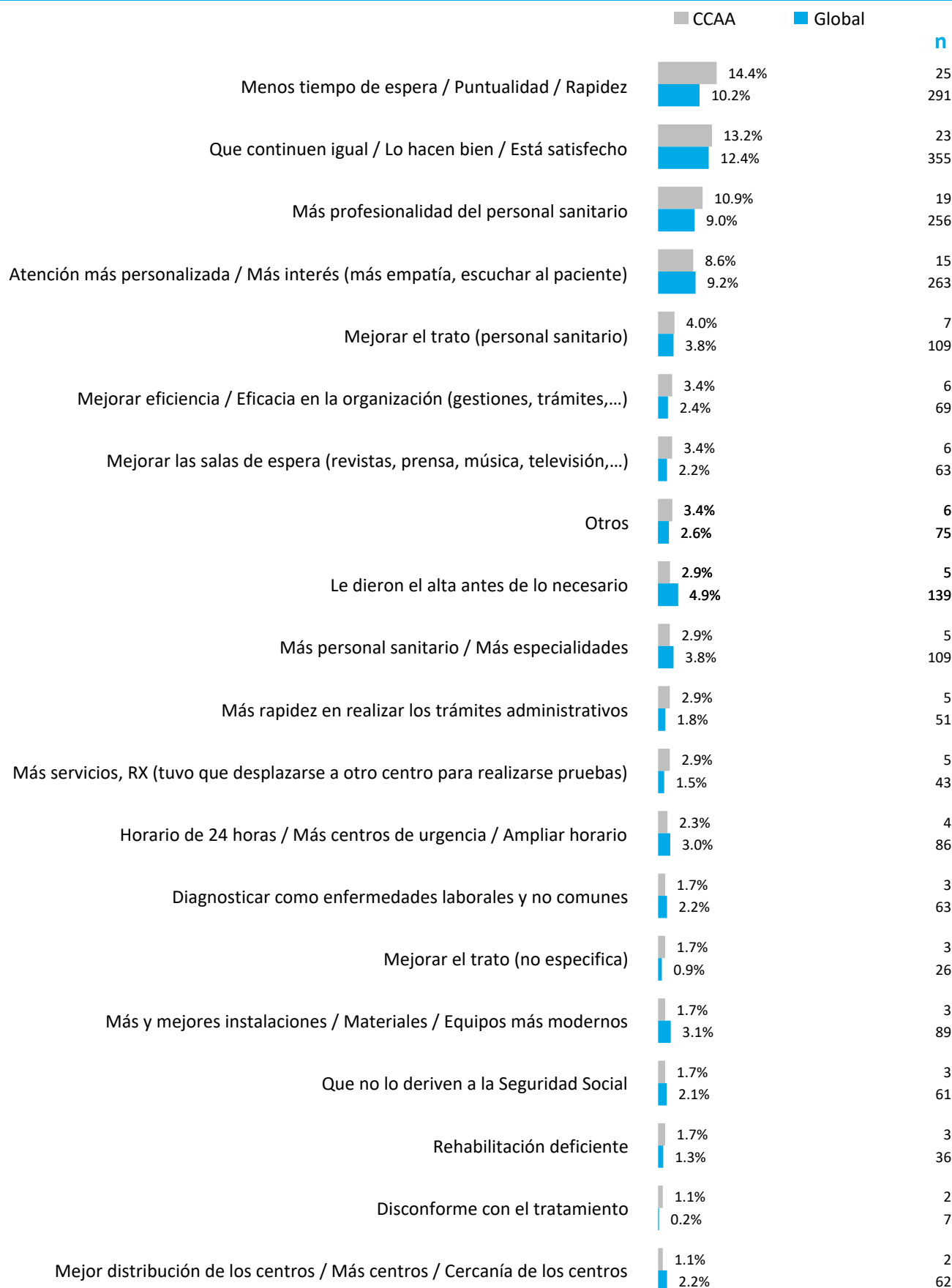
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



CASTILLA Y LEÓN

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



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

Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



CASTILLA-LA MANCHA

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.36	+0.14	9/17	8.75		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	76.1%	+1.4	11/17	87.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	19.1%					18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.8%	-0.4	9/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	8.17	+0.13	8/17	8.50		8.11
Recomendación	8.09	+0.12	8/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	38.8%	+4.0	9/17	52.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	56.5%	+3.2	7/17	65.9%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	25.8%					29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	17.7%	-0.7	11/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	50.1%	+3.3	7/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.50	+0.39	9/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.00	+0.03	9/17	9.19		9.02
Horario	8.63	+0.02	15/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.94	+0.05	2/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.61	-0.01	4/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.97	+0.03	7/17	9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.97	+0.06	13/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.55	+0.13	12/17	9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.56	+0.13	11/17	9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.37	+0.10	9/17	8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.53	+0.16	9/17	8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.13	+0.22	7/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.25	+0.17	6/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	9.01	+0.15	8/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.26	+0.10	1/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.24	+0.09	5/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.99	+0.17	5/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.26	+0.12	8/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.80	+0.09	11/17	9.08		8.77
Trato e interés	8.40	+0.11	8/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	8.13	+0.05	12/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.88	-0.10	13/17	9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.49	+0.20	7/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.28	+0.46	10/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.71	+0.40	3/17	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 periodo anterior. La diferencia es estadísticamente significativa.

Valoración de la CCAA inferior a la del periodo 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).

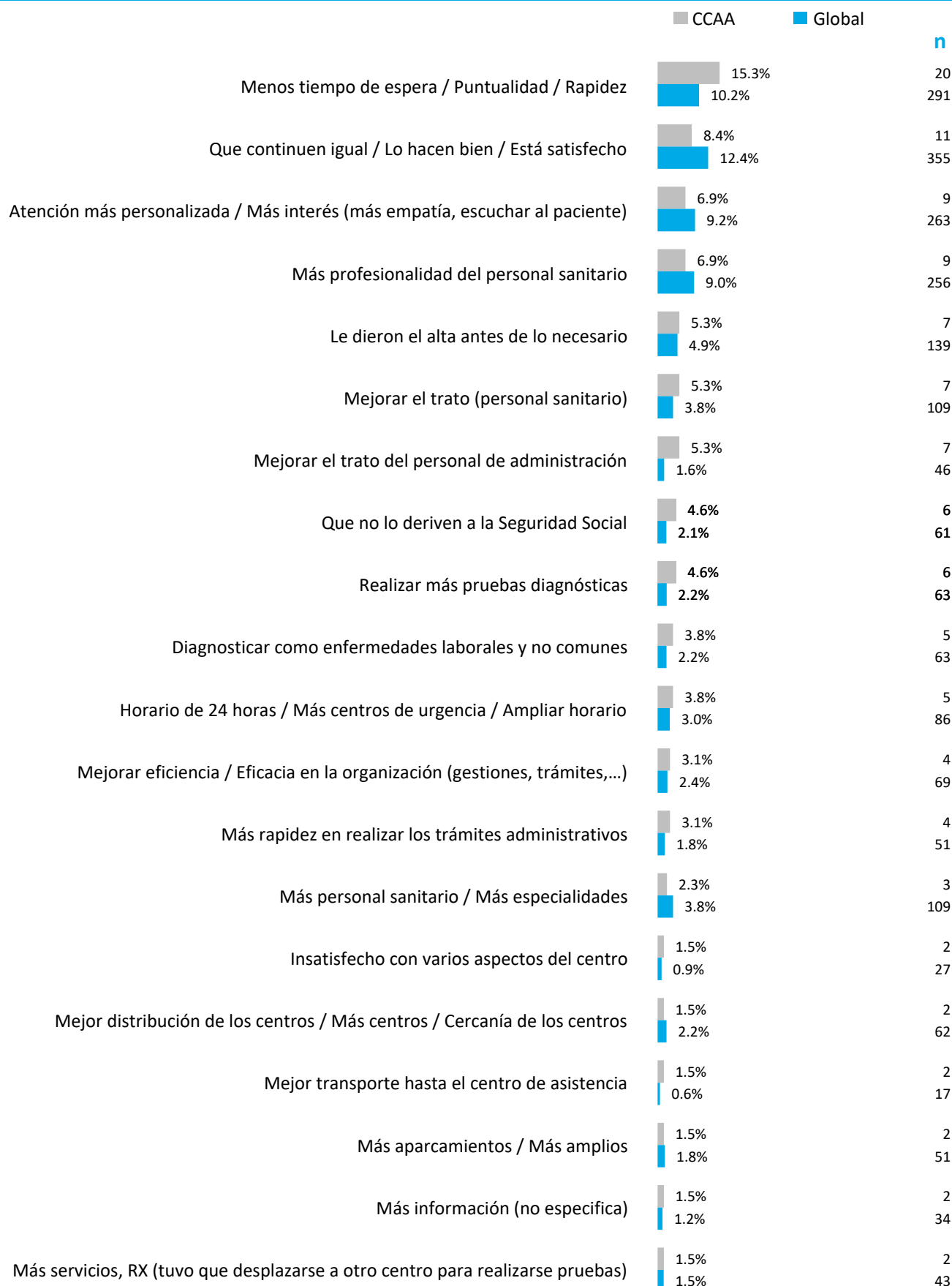
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



CASTILLA-LA MANCHA

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (CCAA): 131
Total de sugerencias (Global): 2855

Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



CATALUNYA

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.19	-0.00	13/17	8.75		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	76.2%	+0.2	10/17	87.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	18.1%					18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.7%	+0.0	15/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	7.99	+0.05	13/17	8.50		8.11
Recomendación	7.87	+0.06	13/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	31.0%	+0.7	13/17	52.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	49.8%	-0.2	14/17	65.9%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	31.5%					29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.7%	-0.8	12/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	44.1%	+0.0	14/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.40	-0.09	12/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.00	-0.05	10/17	9.19		9.02
Horario	8.78	-0.05	8/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.66	-0.00	12/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.38	+0.03	11/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.86	-0.05	11/17	9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.78	+0.00	16/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.44	+0.07	13/17	9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.48	+0.08	13/17	9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.19	+0.05	13/17	8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.28	-0.00	13/17	8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.93	-0.03	15/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.99	-0.03	14/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	8.84	-0.04	13/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.81	+0.04	12/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.92	+0.01	12/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.74	-0.03	9/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.15	+0.02	11/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.71	+0.03	15/17	9.08		8.77
Trato e interés	8.30	+0.09	10/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	8.03	+0.02	14/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.79	+0.22	15/17	9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.22	-0.28	11/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.34	-0.03	7/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.44	-0.14	7/17	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).

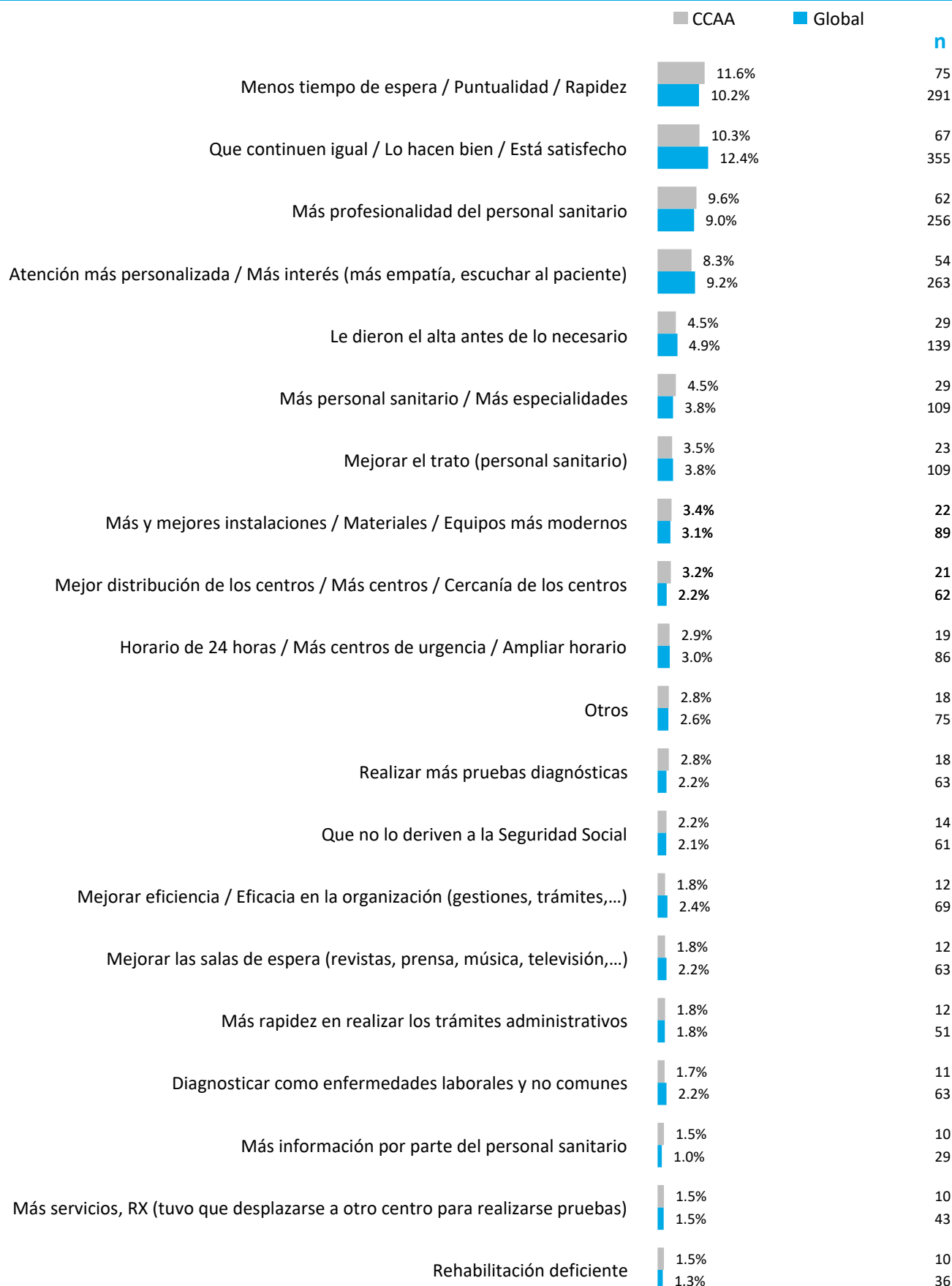
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



CATALUNYA

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



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

Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



COMUNITAT VALENCIANA

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.46	-0.04	5/17	8.75		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	79.6%	-0.5	6/17	87.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	16.8%					18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.6%	+0.4	6/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	8.36	-0.01	3/17	8.50		8.11
Recomendación	8.30	-0.00	2/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	45.0%	+2.5	2/17	52.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	57.6%	+0.8	4/17	65.9%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	29.7%					29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	12.7%	-1.8	2/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	50.9%	-0.2	5/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.67	+0.11	3/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.18	-0.00	2/17	9.19		9.02
Horario	8.85	-0.06	4/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.90	+0.08	5/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.55	+0.04	5/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.10	+0.01	3/17	9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.07	-0.17	8/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.75	-0.10	6/17	9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.80	-0.11	6/17	9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.56	-0.08	5/17	8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.70	-0.07	4/17	8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.21	+0.04	5/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.29	+0.00	3/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	9.17	+0.08	3/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.18	+0.20	4/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.33	+0.18	2/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.07	+0.31	4/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.35	-0.01	3/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.82	-0.00	9/17	9.08		8.77
Trato e interés	8.24	-0.17	13/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	8.17	-0.02	11/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.03	+0.07	10/17	9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.64	+0.07	4/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.32	+0.08	9/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.21	+0.16	11/17	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 periodo anterior. La diferencia es estadísticamente significativa.

Valoración de la CCAA inferior a la del periodo 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).

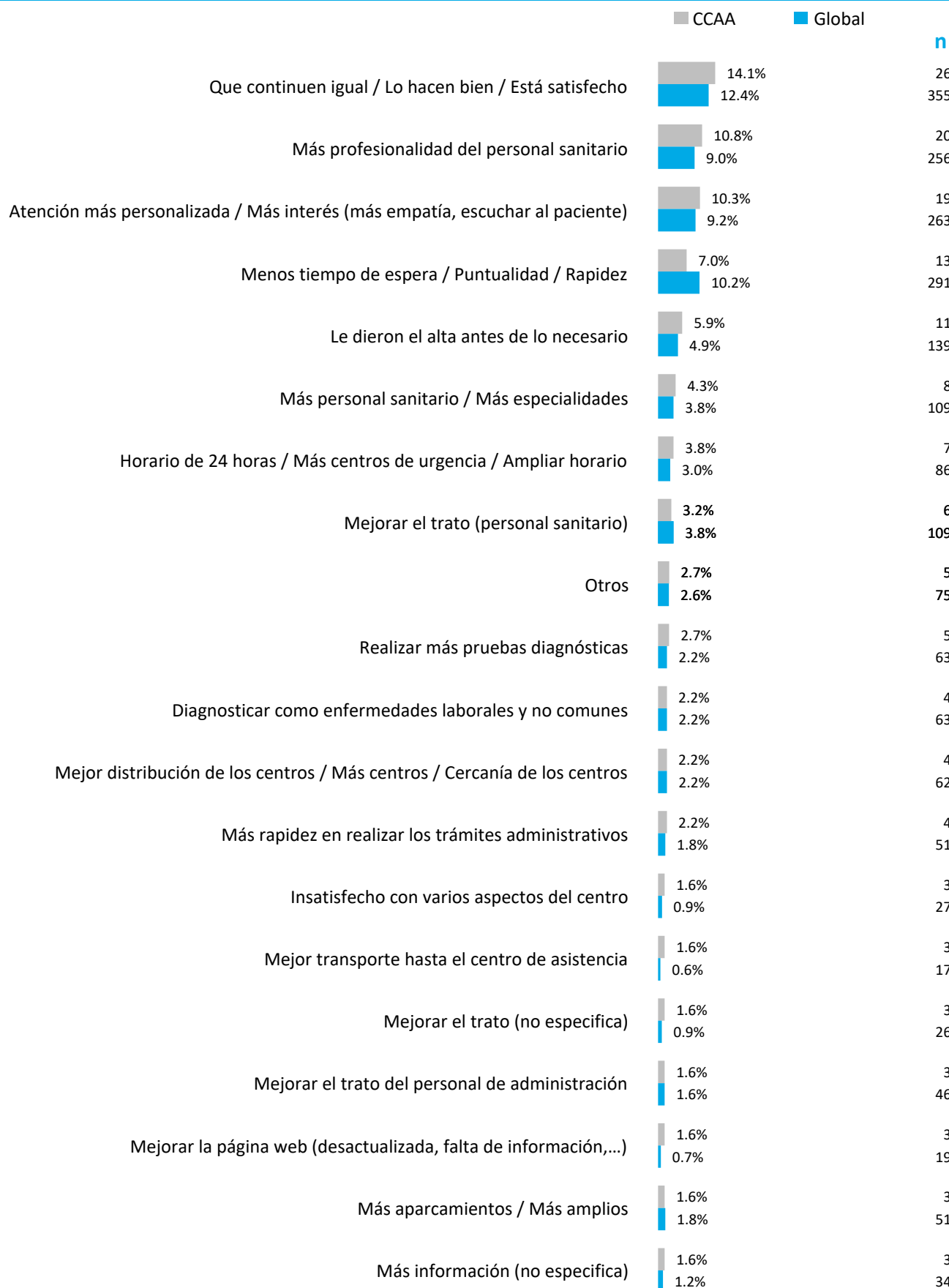
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



COMUNITAT VALENCIANA

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



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

Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



EUSKADI

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.22	-0.06	12/17	8.75		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	74.3%	-0.8	13/17	87.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	21.8%					18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	3.8%	-0.4	8/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	7.98	+0.02	14/17	8.50		8.11
Recomendación	7.80	+0.01	16/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	24.6%	-1.4	16/17	52.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	43.6%	-3.3	17/17	65.9%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	37.5%					29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.9%	-1.9	14/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	40.4%	-3.9	17/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.22	-0.17	15/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.98	-0.05	11/17	9.19		9.02
Horario	8.66	-0.02	13/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.45	-0.08	17/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.21	-0.03	15/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.68	-0.06	16/17	9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.97	-0.03	12/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.65	-0.02	8/17	9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.67	+0.05	8/17	9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.28	-0.05	12/17	8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.41	-0.10	11/17	8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.01	-0.02	11/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.11	+0.02	11/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	9.03	+0.00	6/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.11	-0.01	8/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.13	+0.02	8/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.90	+0.07	7/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.08	-0.00	14/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.62	-0.08	16/17	9.08		8.77
Trato e interés	8.15	-0.28	14/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	8.09	-0.24	13/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.69	-0.16	16/17	9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.17	-0.07	14/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.04	+0.00	13/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.21	-0.13	10/17	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).

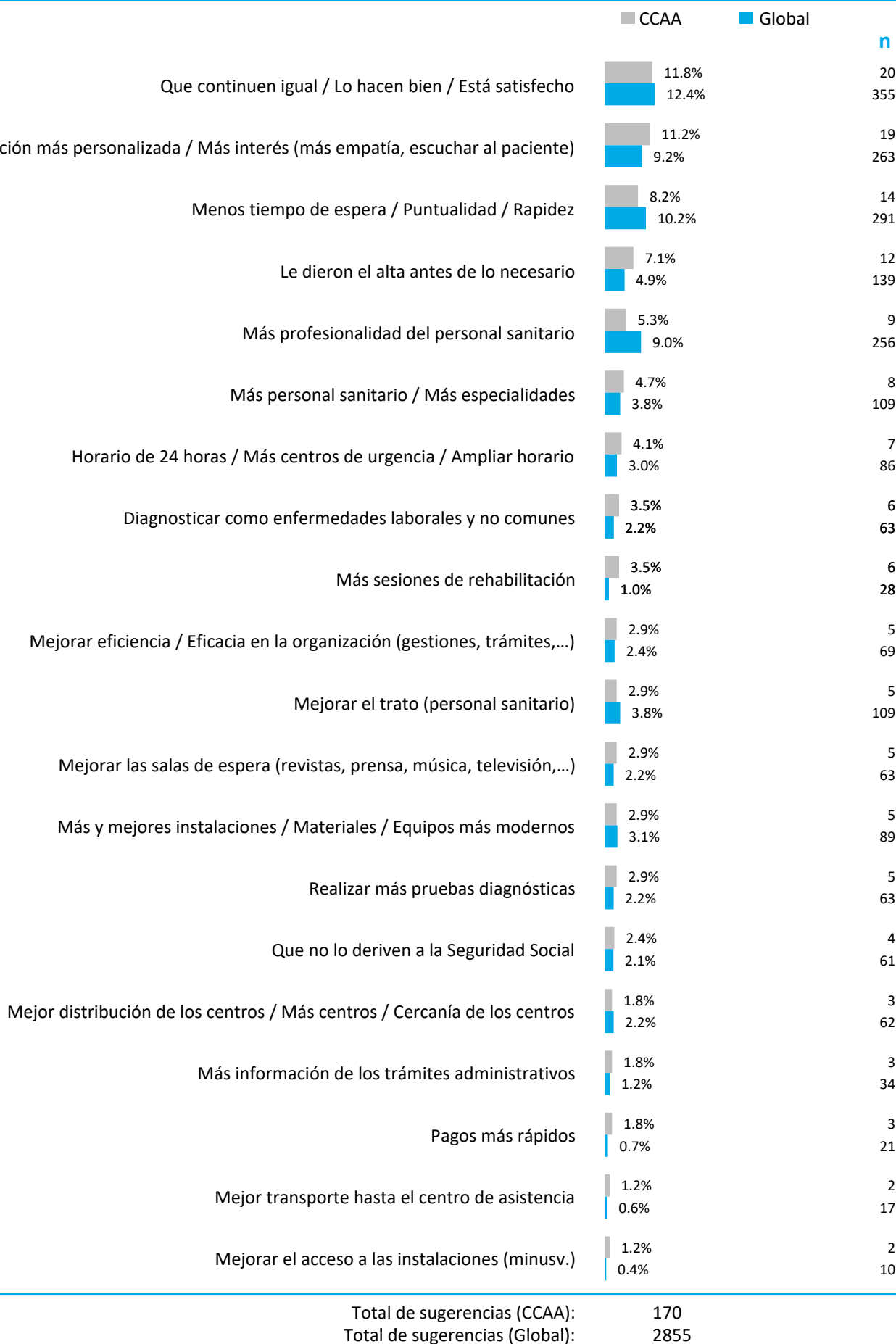
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



EUSKADI

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



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

Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



EXTREMADURA

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.75	+0.08	1/17	8.75		8.31
Usuarios Satisfechos (8-10)	87.2%	+2.5	1/17	87.2%		76.7%
Usuarios Neutros (5-7)	10.1%					18.5%
Usuarios Insatisfechos (0-4)	2.8%	-0.9	1/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	8.50	+0.03	1/17	8.50		8.11
Recomendación	8.38	-0.06	1/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	52.1%	-2.8	1/17	52.1%		35.6%
Promotores (9-10)	65.9%	-1.6	1/17	65.9%		53.3%
Pasivos (7-8)	20.4%					29.0%
Detractores (0-6)	13.7%	+1.2	3/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	59.8%	-1.1	1/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.75	-0.04	2/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.15	-0.00	4/17	9.19		9.02
Horario	8.98	-0.06	1/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.93	+0.00	3/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.72	+0.08	1/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.12	+0.05	2/17	9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.78	+0.20	1/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	9.07	+0.01	1/17	9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.06	-0.01	1/17	9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.81	-0.03	1/17	8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.84	-0.10	2/17	8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.25	-0.08	2/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.19	-0.18	7/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	9.02	-0.26	7/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	7.58	-0.49	17/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	7.54	-0.57	17/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	7.13	-0.98	17/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.31	+0.01	4/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.08	-0.01	1/17	9.08		8.77
Trato e interés	8.62	-0.40	3/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	8.69	-0.51	1/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.64	-0.31	2/17	9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.20	+0.23	1/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	9.25	-0.08	1/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.88	+0.42	2/17	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).

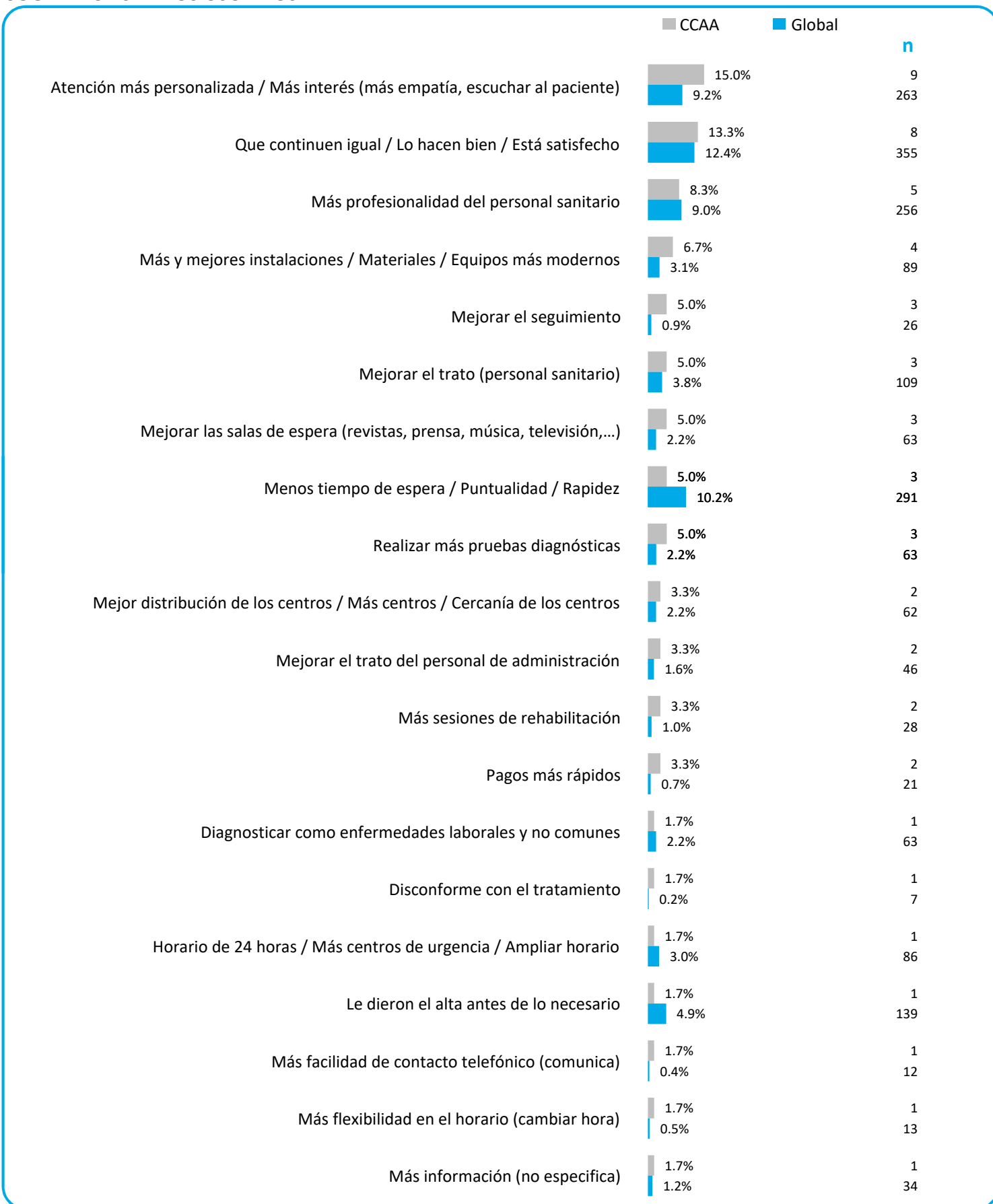
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



EXTREMADURA

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



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

Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



GALICIA

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.97	-0.09	17/17	8.75		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	71.3%	-3.0	17/17	87.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	21.1%					18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	7.6%	-0.2	17/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	7.62	-0.17	17/17	8.50		8.11
Recomendación	7.50	-0.14	17/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	22.1%	-2.6	17/17	52.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	47.3%	-0.3	16/17	65.9%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	27.5%					29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	25.2%	+2.3	17/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	41.9%	-0.2	16/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.18	-0.03	16/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.79	-0.03	17/17	9.19		9.02
Horario	8.71	-0.01	9/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.63	-0.02	13/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.34	+0.08	12/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.78	-0.04	13/17	9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.13	+0.03	6/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.26	-0.03	16/17	9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.22	-0.06	16/17	9.06		8.61
Información recibida - Médico	7.84	-0.10	16/17	8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.93	-0.12	17/17	8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.76	+0.06	17/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.90	+0.06	17/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	8.60	-0.02	17/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.22	-0.05	3/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.27	+0.00	3/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.87	-0.06	8/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.02	+0.09	17/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.78	-0.06	12/17	9.08		8.77
Trato e interés	7.88	-0.09	17/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	7.67	-0.18	17/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.49	-0.09	17/17	9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.90	+0.05	16/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.50	-0.18	17/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.03	-0.09	13/17	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).

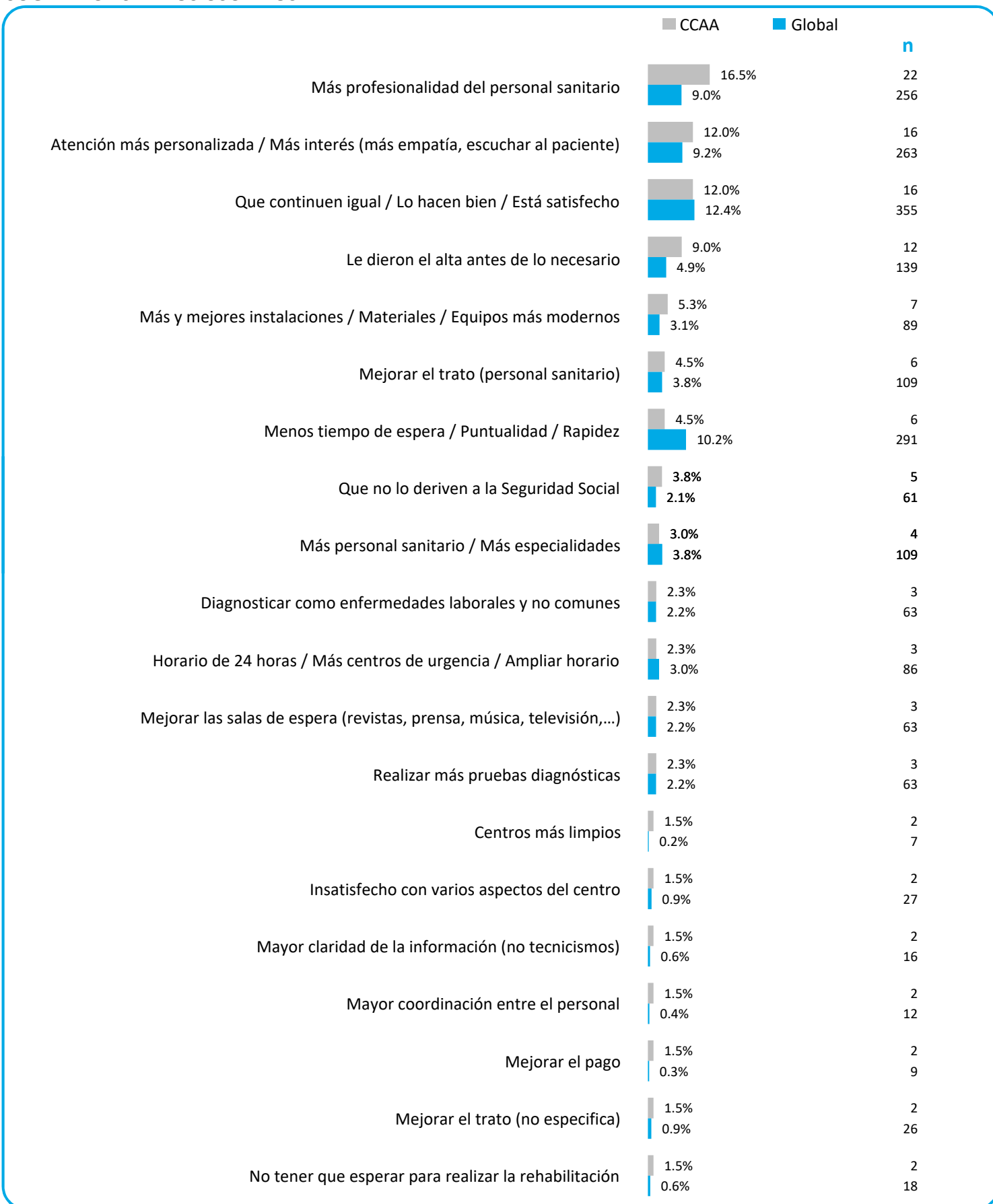
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



GALICIA

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



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

Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



ILLES BALEARS

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.38	+0.08	7/17	8.75		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	78.5%	+0.3	7/17	87.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	16.3%					18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.2%	0.0	12/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	8.09	+0.06	10/17	8.50		8.11
Recomendación	8.09	+0.12	9/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	41.5%	+4.9	6/17	52.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	57.3%	+2.2	5/17	65.9%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	27.0%					29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	15.7%	-2.6	7/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	50.2%	+1.4	6/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.79	+0.14	1/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.02	+0.06	8/17	9.19		9.02
Horario	8.60	+0.01	16/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.74	+0.06	8/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.45	+0.01	9/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.95	+0.07	8/17	9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.26	+0.03	3/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.65	+0.04	9/17	9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.65	+0.04	10/17	9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.55	+0.04	7/17	8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.74	+0.06	3/17	8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.29	+0.17	1/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.38	+0.12	1/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	9.20	+0.09	2/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.15	+0.00	7/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.21	-0.01	6/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.13	-0.00	2/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.12	+0.02	13/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.77	+0.09	13/17	9.08		8.77
Trato e interés	8.56	+0.15	6/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	7.93	+0.09	16/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.26	-0.06	7/17	9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.42	+0.10	8/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.78	+0.01	2/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.90	-0.28	1/17	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 periodo anterior. La diferencia es estadísticamente significativa.

Valoración de la CCAA inferior a la del periodo 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).

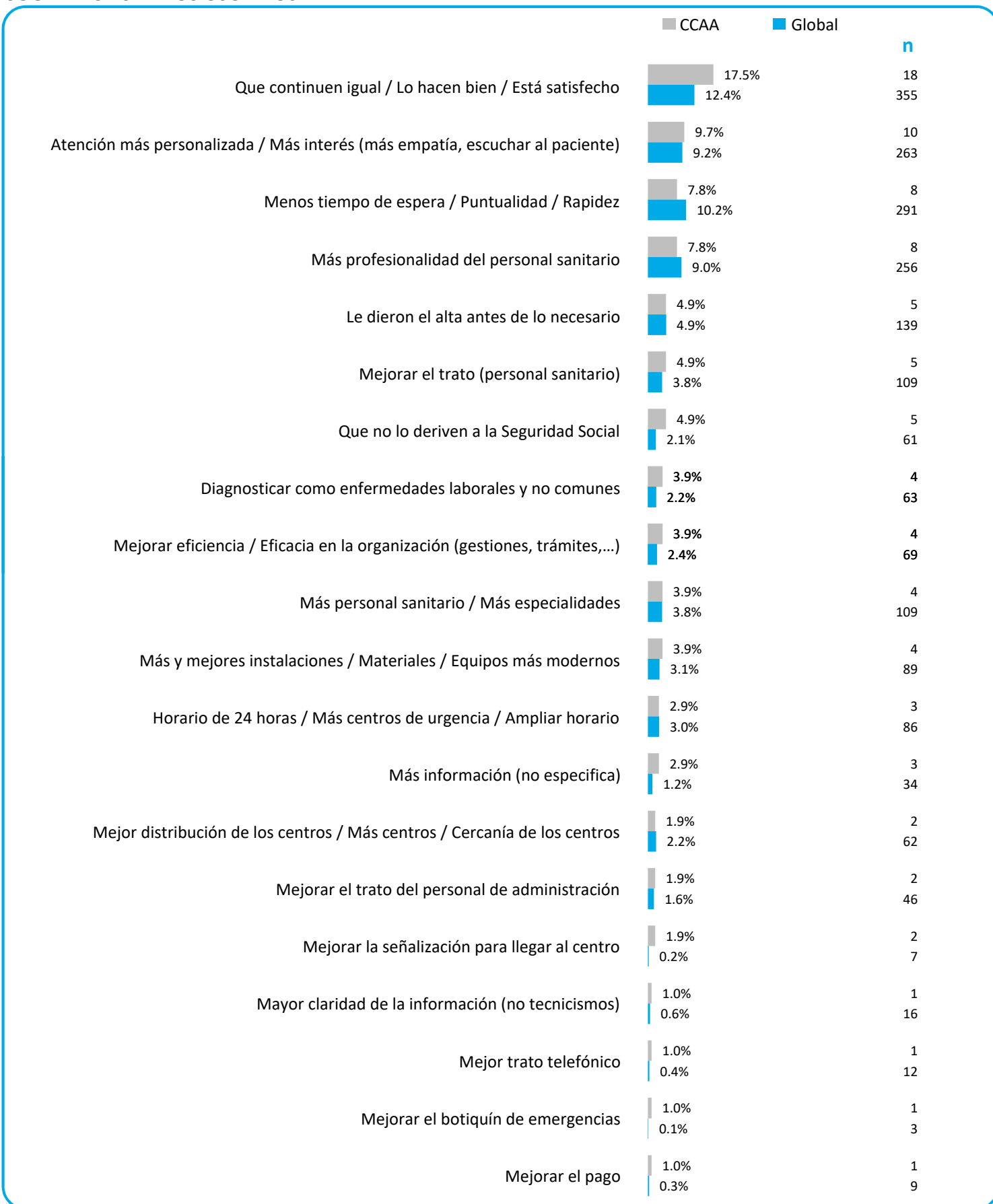
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



ILLES BALEARS

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



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

Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



LA RIOJA

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.09	+0.04	16/17	8.75		8.31
Usuarios Satisfechos (8-10)	74.1%	+1.8	14/17	87.2%		76.7%
Usuarios Neutros (5-7)	18.9%					18.5%
Usuarios Insatisfechos (0-4)	7.1%	+1.1	16/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	8.04	+0.16	11/17	8.50		8.11
Recomendación	7.92	+0.13	12/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	34.5%	+7.6	12/17	52.1%		35.6%
Promotores (9-10)	51.7%	+6.1	12/17	65.9%		53.3%
Pasivos (7-8)	31.0%					29.0%
Detractores (0-6)	17.2%	-1.5	10/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	43.1%	+2.7	15/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.63	+0.20	4/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.82	-0.07	16/17	9.19	🔴	9.02
Horario	8.81	+0.04	7/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.72	-0.06	10/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.47	+0.04	8/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.05	-0.02	4/17	9.16	🟢	8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.21	-0.04	4/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.14	+0.15	17/17	9.07	🔴	8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.18	+0.07	17/17	9.06	🔴	8.61
Información recibida - Médico	7.77	+0.07	17/17	8.81	🔴	8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.95	+0.12	16/17	8.88	🔴	8.44
Trato e interés - Enfermera	8.98	-0.02	13/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.02	-0.06	13/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	8.89	+0.03	11/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.08	-0.92	15/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.75	-0.68	13/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.42	-0.87	12/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.03	+0.03	16/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.92	+0.10	4/17	9.08		8.77
Trato e interés	9.00	+0.42	1/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	8.45	+0.37	5/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.06	+0.56	1/17	9.06	🟢	8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.84	-0.16	17/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.86	-0.64	15/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	7.90	-0.35	15/17	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).

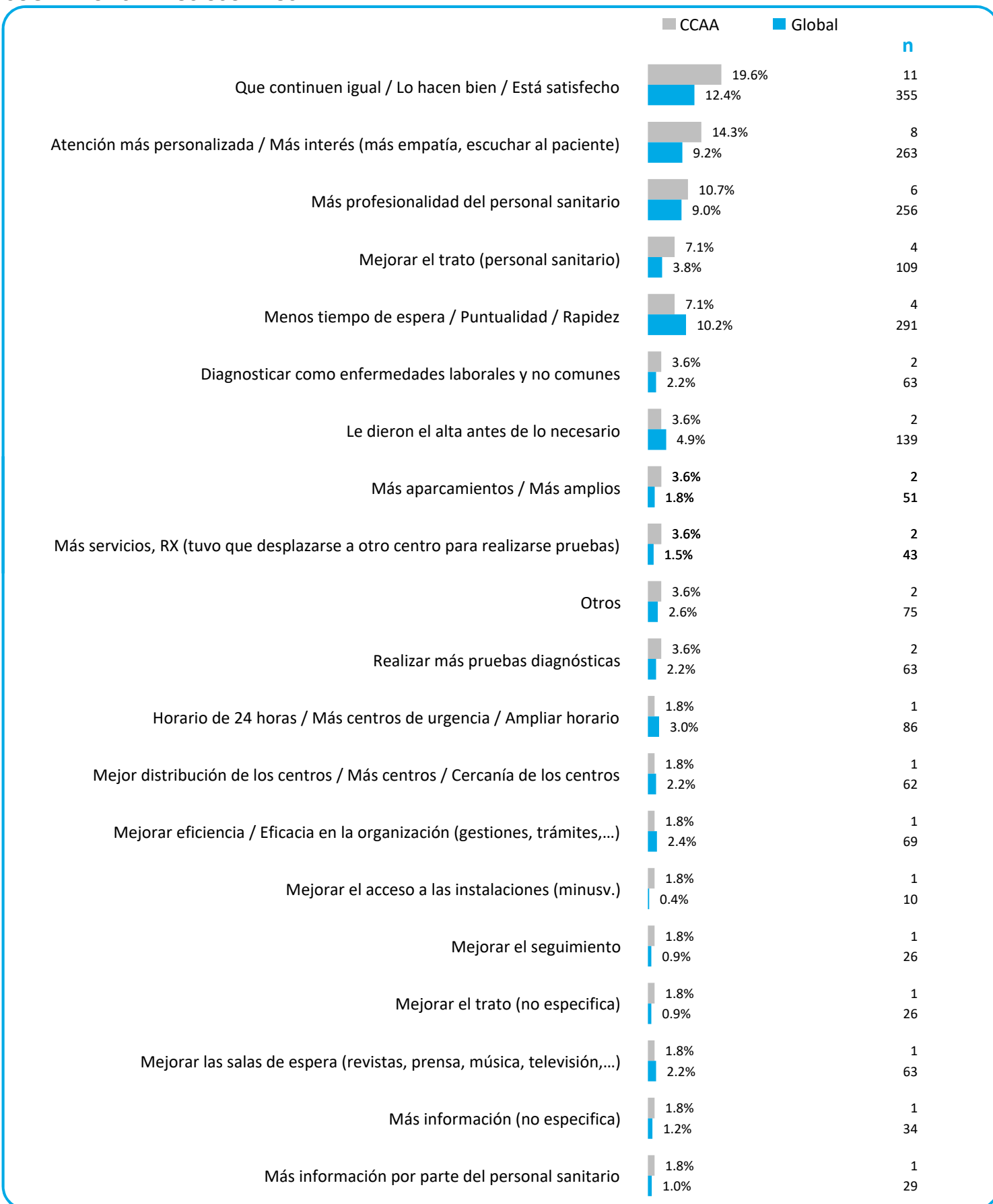
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



LA RIOJA

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



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

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).

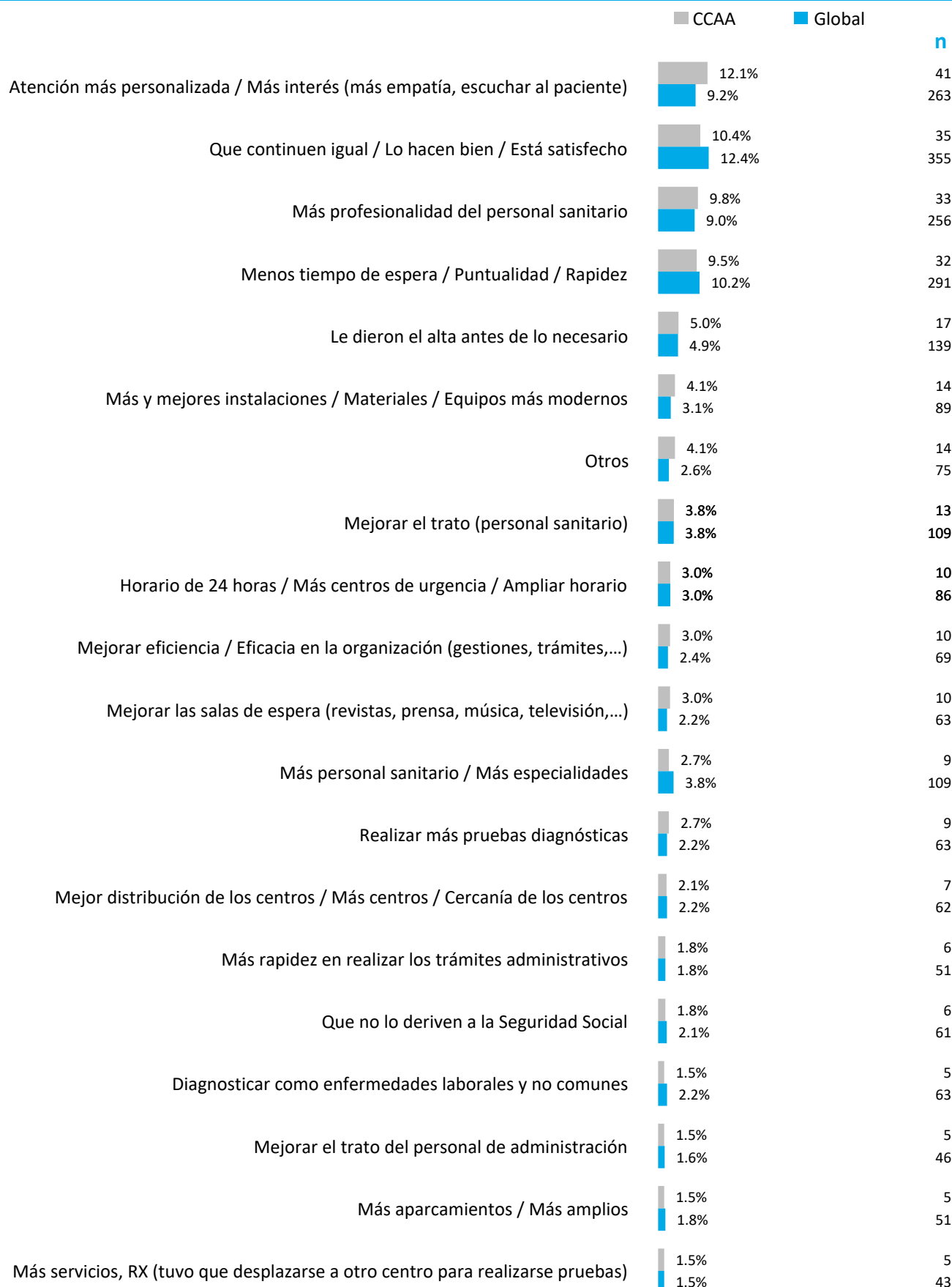
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



MADRID

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



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

Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



MURCIA

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.36	-0.24	10/17	8.75		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	76.7%	-2.3	9/17	87.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	17.8%					18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	5.5%	+1.8	13/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	8.00	-0.26	12/17	8.50		8.11
Recomendación	7.98	-0.31	11/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	36.6%	-5.6	11/17	52.1%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	55.4%	-3.8	9/17	65.9%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	25.8%					29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.8%	+1.9	13/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	49.5%	-5.8	8/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.41	+0.09	11/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.09	-0.03	5/17	9.19		9.02
Horario	8.66	-0.01	14/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.80	-0.06	6/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.50	-0.04	7/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.00	-0.11	6/17	9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.00	-0.22	10/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.62	-0.17	10/17	9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.52	-0.20	12/17	9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.36	-0.16	10/17	8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.36	-0.12	12/17	8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.12	-0.12	8/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.11	-0.18	10/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	8.81	-0.29	14/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.09	-0.11	9/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.97	-0.09	11/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.71	-0.29	11/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.26	-0.03	9/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.82	-0.09	8/17	9.08		8.77
Trato e interés	8.24	-0.51	12/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	8.21	-0.60	10/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.19	-0.35	8/17	9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.21	-0.19	12/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.04	-0.53	14/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	8.29	-0.42	9/17	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).

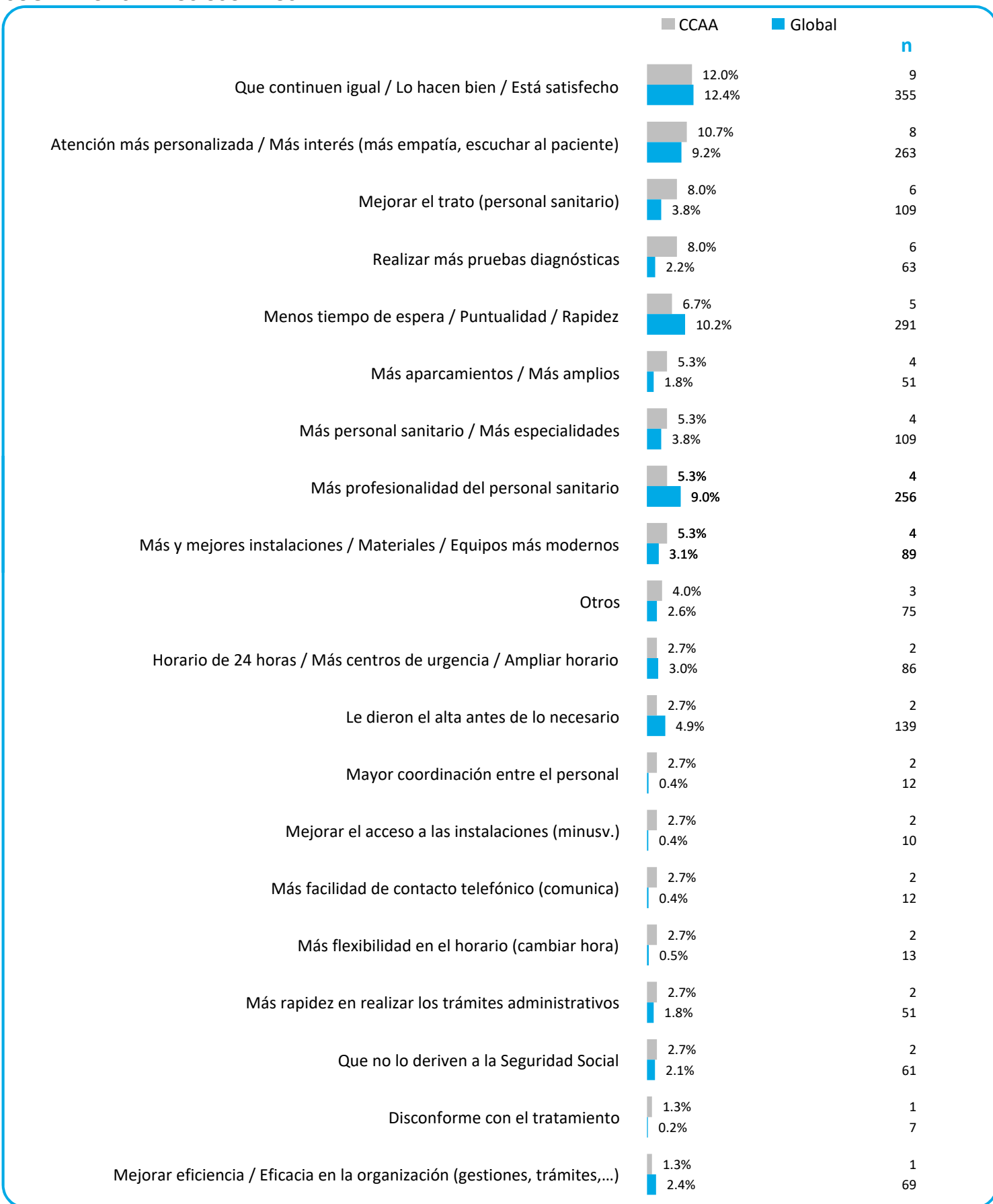
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



MURCIA

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



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

Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



NAVARRA

INDICADORES GLOBALES

	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.44	-0.09	6/17	8.75		8.31
Usuarios Satisfechos (8-10)	81.1%	-2.4	2/17	87.2%		76.7%
Usuarios Neutros (5-7)	16.0%					18.5%
Usuarios Insatisfechos (0-4)	3.0%	+1.9	2/17	2.8%		4.8%
Fidelidad	8.46	-0.01	2/17	8.50		8.11
Recomendación	8.28	-0.05	3/17	8.38		8.00
Net Promoter Score (NPS)	42.3%	+4.7	5/17	52.1%		35.6%
Promotores (9-10)	54.2%	+3.3	10/17	65.9%		53.3%
Pasivos (7-8)	33.9%					29.0%
Detractores (0-6)	11.9%	-1.4	1/17	11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	45.7%	-1.0	12/17	59.8%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Atención telefónica	8.10	-0.21	17/17	8.79		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.90	+0.06	14/17	9.19		9.02
Horario	8.70	-0.03	10/17	8.98		8.76
Instalaciones	8.73	+0.01	9/17	8.94		8.72
Adecuac. de carteles identificativos y orientativos	8.31	+0.05	14/17	8.72		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.88	-0.01	10/17	9.16		8.89

Asistencia Sanitaria	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.06	-0.19	9/17	8.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.93	-0.14	2/17	9.07		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.94	-0.13	2/17	9.06		8.61
Información recibida - Médico	8.80	-0.04	2/17	8.81		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.88	+0.03	1/17	8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.24	-0.10	3/17	9.29		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.29	+0.00	2/17	9.38		9.11
Información recibida - Enfermera	9.30	-0.00	1/17	9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.17	-0.27	6/17	9.26		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.26	-0.24	4/17	9.39		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.96	-0.36	6/17	9.16		8.77
Respeto a la intimidad	9.40	+0.05	1/17	9.40		9.20

Administración/Admisión	CCAA	Evo.	Posic.	Ideal	CCAA vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.88	-0.10	6/17	9.08		8.77
Trato e interés	8.00	-0.44	16/17	9.00		8.33
Información de trámites administrativos	7.95	-0.27	15/17	8.69		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.89	-0.48	12/17	9.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.67	-0.11	2/17	9.20		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.34	-0.13	6/17	9.25		8.29
App Mi Asepeyo	7.71	-0.16	17/17	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 periodo anterior. La diferencia es estadísticamente significativa.

Valoración de la CCAA inferior a la del periodo 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).

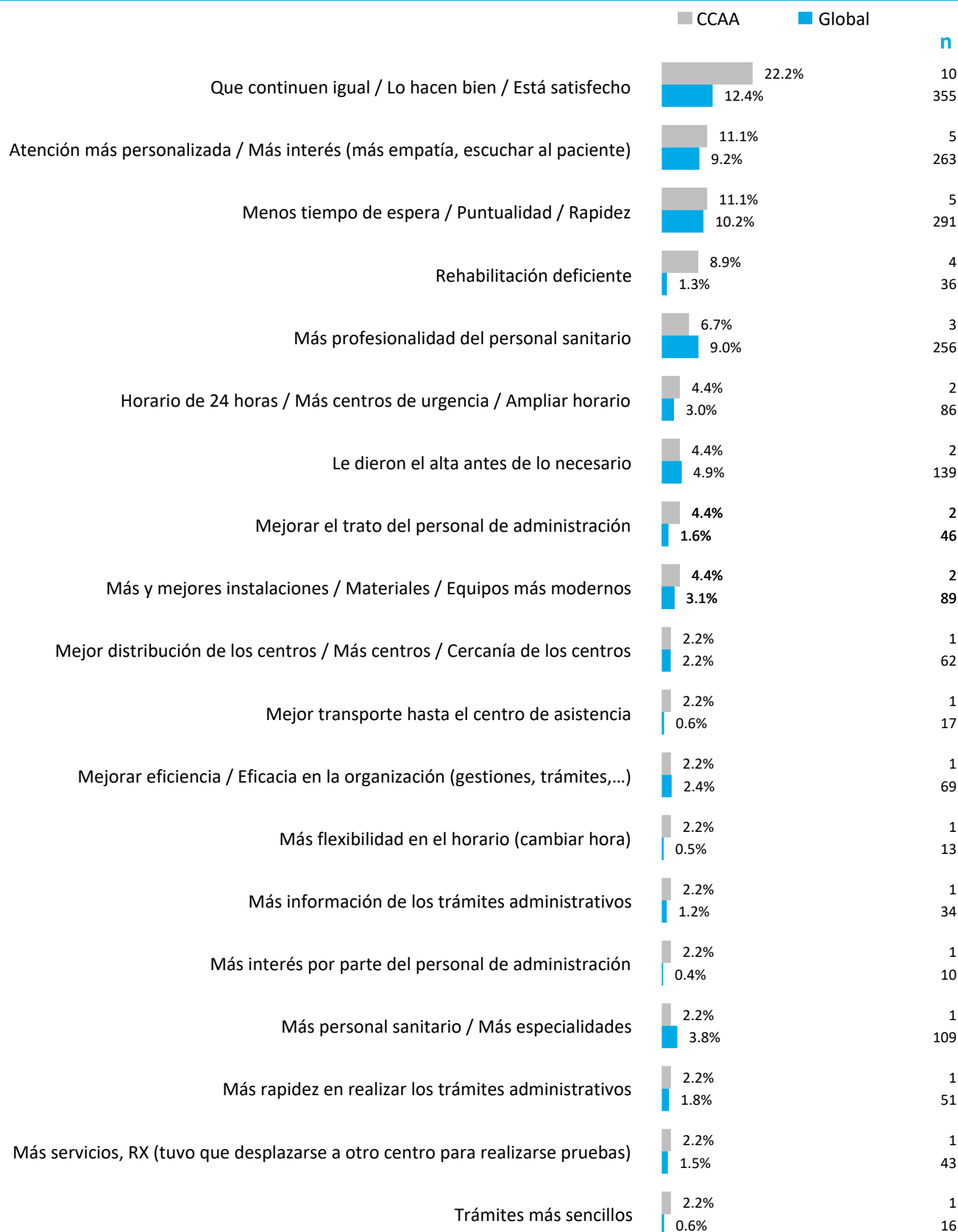
Satisfacción de los usuarios en la comunidad autónoma

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)



NAVARRA

SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



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