

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

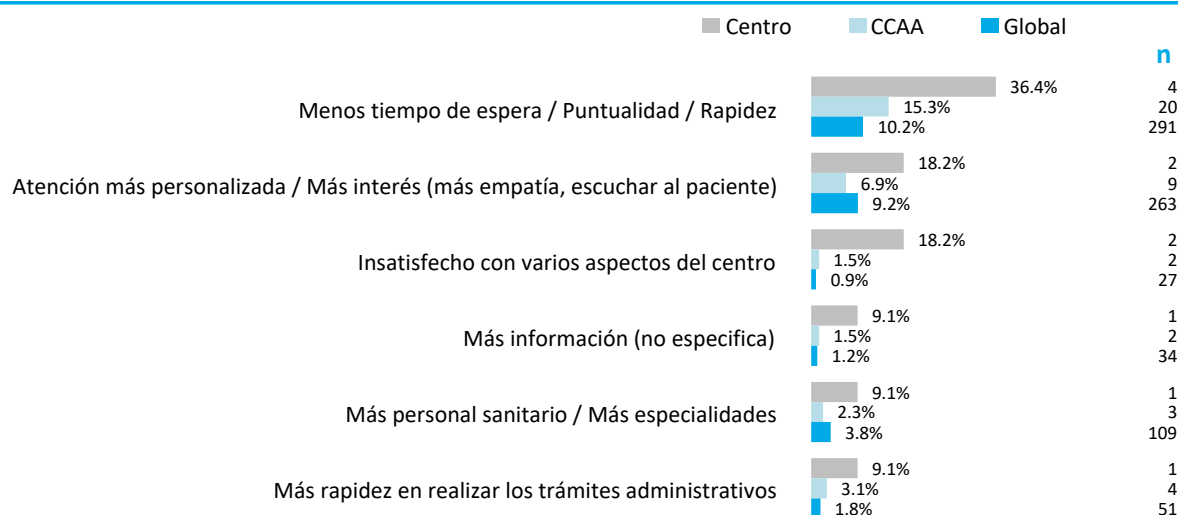
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

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.