

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

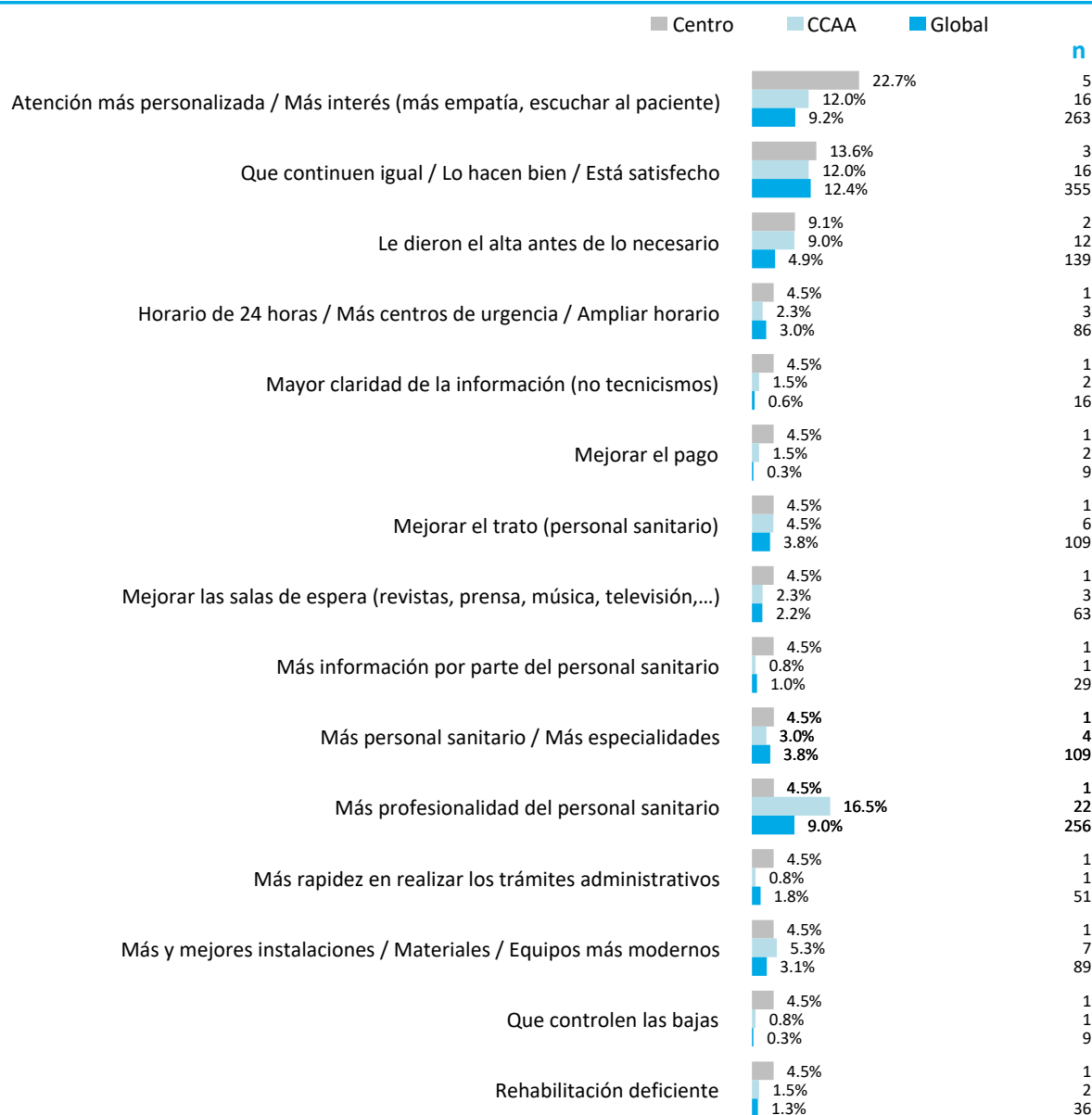
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

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.