

# 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       |
|-------------------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|-----------------|--------------|-------------------|--------------|
| <b>Satisfacción Global</b>          | <b>8.50</b>  | <b>-0.19</b> | <b>45/145</b> | <b>9.19</b>  |                 | <b>8.36</b>  |                   | <b>8.31</b>  |
| <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%         |
| <b>Fidelidad</b>                    | <b>7.94</b>  | <b>-0.24</b> | <b>96/145</b> | <b>9.21</b>  |                 | <b>8.00</b>  |                   | <b>8.11</b>  |
| <b>Recomendación</b>                | <b>8.00</b>  | <b>-0.23</b> | <b>71/145</b> | <b>8.92</b>  |                 | <b>7.98</b>  |                   | <b>8.00</b>  |
| <b>Net Promoter Score (NPS)</b>     | <b>44.3%</b> | <b>-2.9</b>  | <b>44/145</b> | <b>74.5%</b> |                 | <b>36.6%</b> |                   | <b>35.6%</b> |
| <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%        |
| <b>Nivel de Compromiso</b>          | <b>62.3%</b> | <b>-5.8</b>  | <b>8/145</b>  | <b>73.9%</b> |                 | <b>49.5%</b> |                   | <b>48.0%</b> |

## INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

| <b>Centro Asistencial</b>                        | 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   |

| <b>Asistencia Sanitaria</b>                 | 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   |

| <b>Administración</b>                    | 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

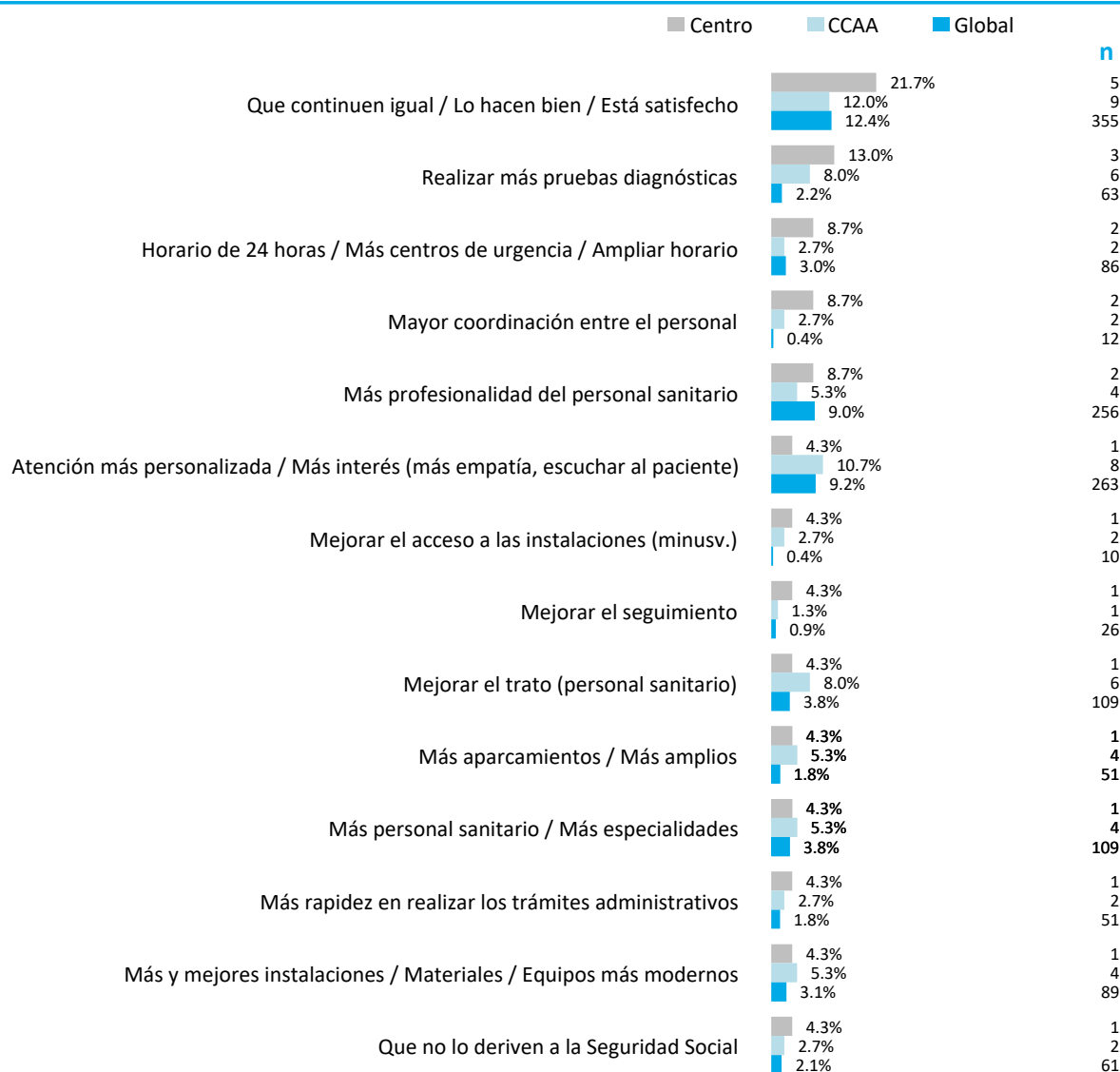
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

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.