

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

MARBELLA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.94	+0.17	4/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	83.7%	-0.9	29/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	16.3%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	0.0	1/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	8.59	-0.05	20/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.43	-0.15	27/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	49.0%	-2.9	25/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	61.2%	-0.3	33/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	26.5%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	12.2%	+2.6	26/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	59.2%	+1.2	15/145	73.9%		54.2%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.65	-0.66	140/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.29	+0.02	21/145	9.60		9.19		9.02
Horario	8.94	+0.02	35/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	9.02	+0.25	22/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.88	+0.22	12/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.36	+0.34	5/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.53	+0.20	18/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	9.20	+0.15	10/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.16	+0.09	12/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.71	-0.02	35/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	9.24	+0.22	6/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.53	+0.09	6/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.44	+0.10	16/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	9.48	+0.10	11/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.44	+0.04	44/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.75	+0.19	21/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.11	+0.11	58/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.61	+0.11	3/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.75	+0.04	88/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	8.64	-0.36	56/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	8.36	-0.36	68/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.07	-0.71	70/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.30	+0.60	10/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.77	+0.08	41/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	9.31	+0.22	14/145	10.00		8.57		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

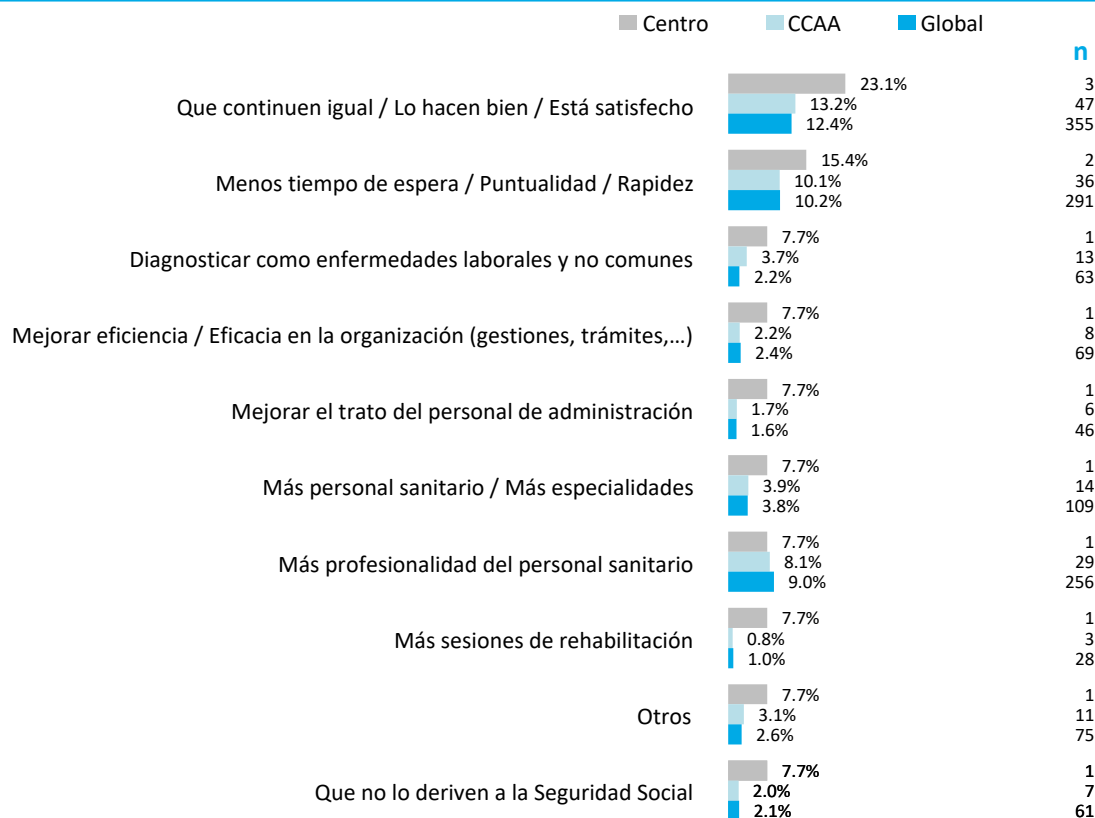
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

MARBELLA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 13
 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.