

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MARTORELL

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.00	-0.15	117/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	71.2%	+1.3	113/145	94.5%		76.2%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	21.2%					18.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	7.7%	+0.1	117/145	0.0%		5.7%		4.8%
Fidelidad	7.82	-0.08	110/145	9.21		7.99		8.11
Recomendación	7.84	-0.06	93/145	8.92		7.87		8.00
Net Promoter Score (NPS)	32.7%	-7.3	79/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	55.1%	-0.9	59/145	78.7%		49.8%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	22.4%					31.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	22.4%	+6.4	115/145	4.3%		18.7%		17.7%
Nivel de Compromiso	46.9%	-1.1	73/145	73.9%		44.1%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.30	+0.02	100/145	9.28		8.40		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.04	+0.08	71/145	9.60		9.00		9.02
Horario	8.71	+0.01	89/145	9.33		8.78		8.76
Instalaciones	8.38	+0.10	118/145	9.50		8.66		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.20	+0.04	113/145	9.30		8.38		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.69	-0.35	109/145	9.48		8.86		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.83	+0.39	100/145	9.18		7.78		8.02
Trato e interés - Médico	8.31	-0.01	105/145	9.61		8.44		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.43	+0.24	100/145	9.63		8.48		8.61
Información recibida - Médico	8.31	+0.33	76/145	9.30		8.19		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.16	+0.22	111/145	9.53		8.28		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.00	-0.13	81/145	9.70		8.93		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.11	-0.19	82/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	9.24	+0.13	35/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.42	-0.04	46/145	10.00		8.81		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.50	-0.04	39/145	10.00		8.92		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.25	-0.13	48/145	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	8.92	-0.21	134/145	9.69		9.15		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.96	+0.19	39/145	9.40		8.71		8.77
Trato e interés	8.57	-0.35	63/145	10.00		8.30		8.33
Información de trámites administrativos	8.36	-0.73	68/145	10.00		8.03		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.46	-0.24	50/145	10.00		7.79		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.07	-1.07	135/145	9.71		8.22		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.29	-1.14	128/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.13	-0.78	93/145	10.00		8.44		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

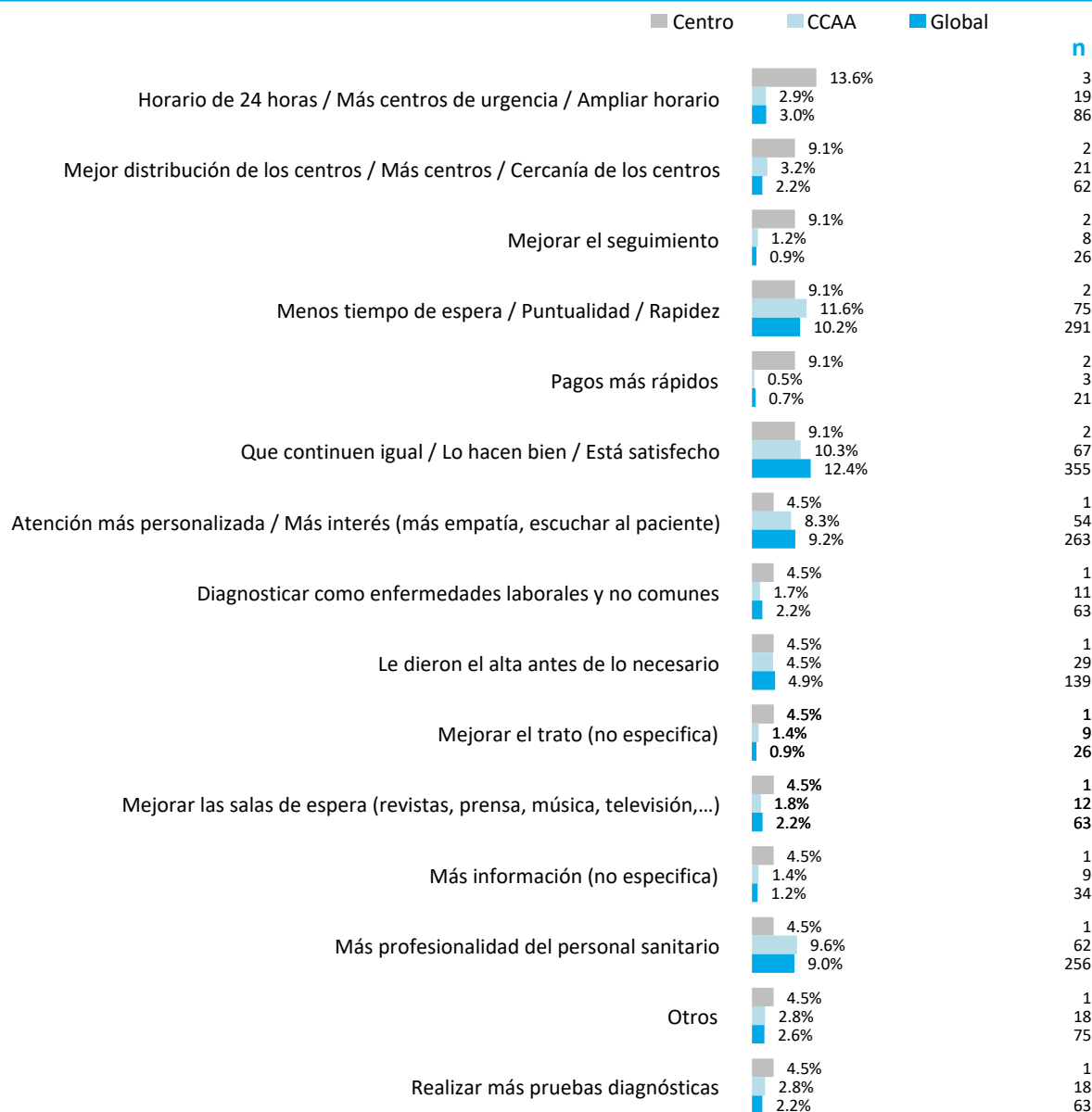
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CATALUNYA

MARTORELL



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 22
 Total de sugerencias (CCAA): 649
 Total de sugerencias (Global): 2855

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