

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

MELILLA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.38	+0.62	64/145	9.19		8.50		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	84.0%	+12.0	24/145	94.5%		79.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	10.0%					16.6%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.0%	-4.0	94/145	0.0%		3.7%		4.8%
Fidelidad	8.35	+0.73	43/145	9.21		8.33		8.11
Recomendación	8.27	+0.70	41/145	8.92		8.21		8.00
Net Promoter Score (NPS)	35.4%	+17.0	64/145	74.5%		43.2%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	47.9%	+1.0	103/145	78.7%		58.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	39.6%					26.0%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	12.5%	-16.1	32/145	4.3%		15.4%		17.7%
Nivel de Compromiso	42.6%	-4.3	104/145	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	8.22	+0.27	106/145	9.28		8.58		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.50	+0.30	2/145	9.60		9.19		9.02
Horario	9.04	+0.25	18/145	9.33		8.84		8.76
Instalaciones	9.00	+0.46	23/145	9.50		8.90		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.39	+0.20	79/145	9.30		8.66		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.90	+0.34	76/145	9.48		9.05		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.35	+0.15	34/145	9.18		8.21		8.02
Trato e interés - Médico	8.62	+0.58	69/145	9.61		8.79		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.76	+0.60	57/145	9.63		8.85		8.61
Información recibida - Médico	8.23	+0.56	85/145	9.30		8.52		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.35	+1.12	84/145	9.53		8.67		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.26	+0.58	34/145	9.70		9.19		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.35	+0.47	31/145	9.70		9.27		9.11
Información recibida - Enfermera	8.91	+0.12	88/145	9.65		9.16		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	10.00	+2.50	1/145	10.00		9.18		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	10.00	+2.50	1/145	10.00		9.20		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.67	+2.17	18/145	10.00		9.13		8.77
Respeto a la intimidad	9.28	+0.24	54/145	9.69		9.31		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.08	+0.58	22/145	9.40		8.94		8.77
Trato e interés	8.29	+0.09	78/145	10.00		8.36		8.33
Información de trámites administrativos	8.43	+0.33	59/145	10.00		8.24		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	8.43	+0.33	53/145	10.00		8.06		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.20	+0.98	90/145	9.71		8.65		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.79	+0.79	37/145	10.00		8.76		8.29
App Mi Asepeyo	8.43	+0.29	72/145	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

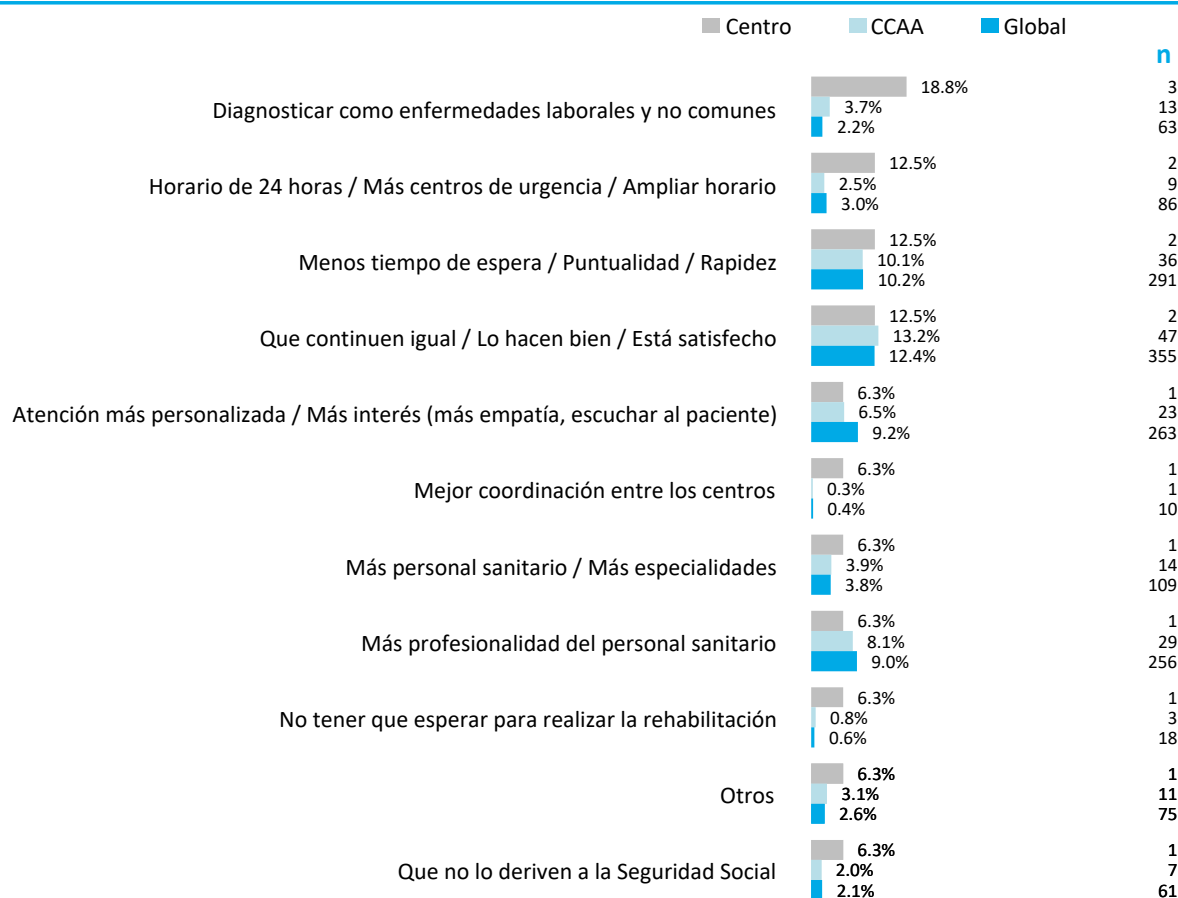
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

ANDALUCÍA

MELILLA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 16
 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.