

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MURCIA

MURCIA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.00	-0.41	117/145	9.19		8.36		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	71.2%	-4.1	112/145	94.5%		76.7%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	24.7%					17.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	4.1%	+4.1	72/145	0.0%		5.5%		4.8%
Fidelidad	7.62	-0.45	127/145	9.21		8.00		8.11
Recomendación	7.56	-0.61	124/145	8.92		7.98		8.00
Net Promoter Score (NPS)	19.4%	-13.9	128/145	74.5%		36.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	40.3%	-8.3	135/145	78.7%		55.4%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	38.9%					25.8%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	20.8%	+5.6	98/145	4.3%		18.8%		17.7%
Nivel de Compromiso	33.3%	-7.2	135/145	73.9%		49.5%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.00	+0.40	122/145	9.28		8.41		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.71	-0.02	132/145	9.60		9.09		9.02
Horario	8.69	+0.02	93/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.97	-0.04	35/145	9.50		8.80		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.08	-0.08	130/145	9.30		8.50		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.00	-0.01	59/145	9.48		9.00		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.27	-0.03	134/145	9.18		8.00		8.02
Trato e interés - Médico	8.31	-0.35	106/145	9.61		8.62		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.24	-0.40	121/145	9.63		8.52		8.61
Información recibida - Médico	7.93	-0.33	115/145	9.30		8.36		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.98	-0.30	118/145	9.53		8.36		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.78	-0.16	118/145	9.70		9.12		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.71	-0.23	131/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	7.93	-0.71	144/145	9.65		8.81		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.00	-0.23	78/145	10.00		9.09		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.86	-0.14	92/145	10.00		8.97		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.29	-0.79	108/145	10.00		8.71		8.77
Respeto a la intimidad	9.21	+0.08	68/145	9.69		9.26		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.44	-0.05	123/145	9.40		8.82		8.77
Trato e interés	7.60	-1.26	117/145	10.00		8.24		8.33
Información de trámites administrativos	7.40	-1.89	118/145	10.00		8.21		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	7.60	-1.69	99/145	10.00		8.19		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.50	-0.50	128/145	9.71		8.21		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.30	+0.01	127/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	7.54	-1.06	124/145	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

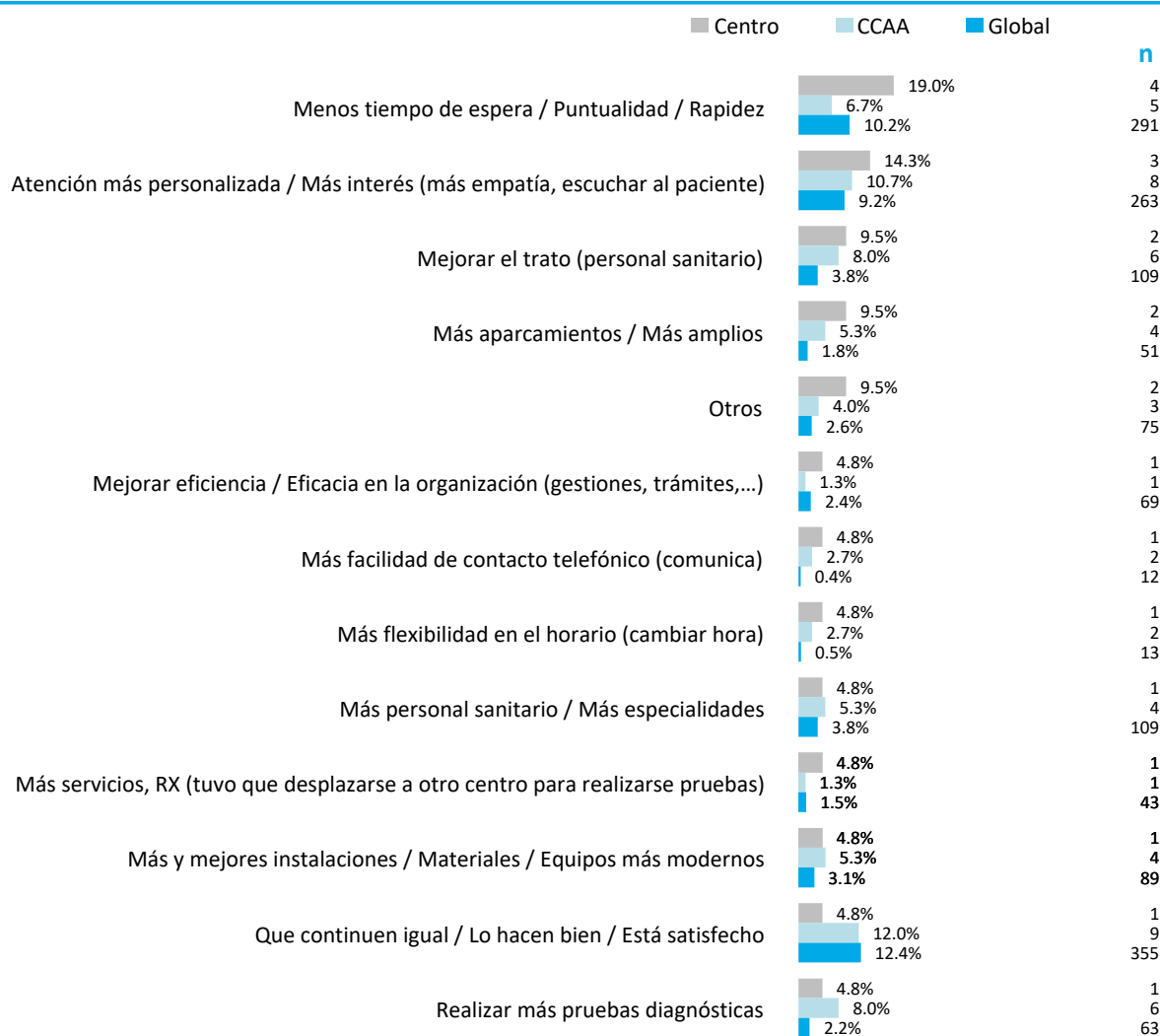
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

MURCIA

MURCIA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 21
 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.