

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

NAVARRA

PAMPLONA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.01	-0.35	116/145	9.19		8.44		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	71.3%	-7.5	111/145	94.5%		81.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	22.5%					16.0%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	6.3%	+5.0	105/145	0.0%		3.0%		4.8%
Fidelidad	8.03	-0.27	83/145	9.21		8.46		8.11
Recomendación	7.84	-0.37	92/145	8.92		8.28		8.00
Net Promoter Score (NPS)	25.0%	-5.8	112/145	74.5%		42.3%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	43.8%	-5.0	125/145	78.7%		54.2%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	37.5%					33.9%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	18.8%	+0.8	85/145	4.3%		11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	33.8%	-9.1	134/145	73.9%		45.7%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.68	-0.86	138/145	9.28		8.10		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.80	-0.10	122/145	9.60		8.90		9.02
Horario	8.70	-0.12	91/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	8.54	+0.00	106/145	9.50		8.73		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.07	-0.09	132/145	9.30		8.31		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.58	-0.14	118/145	9.48		8.88		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.05	+0.03	77/145	9.18		8.06		8.02
Trato e interés - Médico	8.43	-0.45	97/145	9.61		8.93		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.43	-0.41	101/145	9.63		8.94		8.61
Información recibida - Médico	8.30	-0.26	77/145	9.30		8.80		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.33	-0.24	87/145	9.53		8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.05	-0.20	73/145	9.70		9.24		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.11	-0.09	84/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	9.13	-0.03	54/145	9.65		9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.71	-0.43	100/145	10.00		9.17		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.85	-0.38	93/145	10.00		9.26		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.50	-0.57	86/145	10.00		8.96		8.77
Respeto a la intimidad	9.27	+0.01	57/145	9.69		9.40		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	8.44	-0.19	122/145	9.40		8.88		8.77
Trato e interés	6.56	-1.02	142/145	10.00		8.00		8.33
Información de trámites administrativos	6.56	-1.30	137/145	10.00		7.95		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.13	-1.52	138/145	10.00		7.89		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.33	-0.31	76/145	9.71		8.67		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.56	-0.82	117/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	8.25	+0.11	86/145	10.00		7.71		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

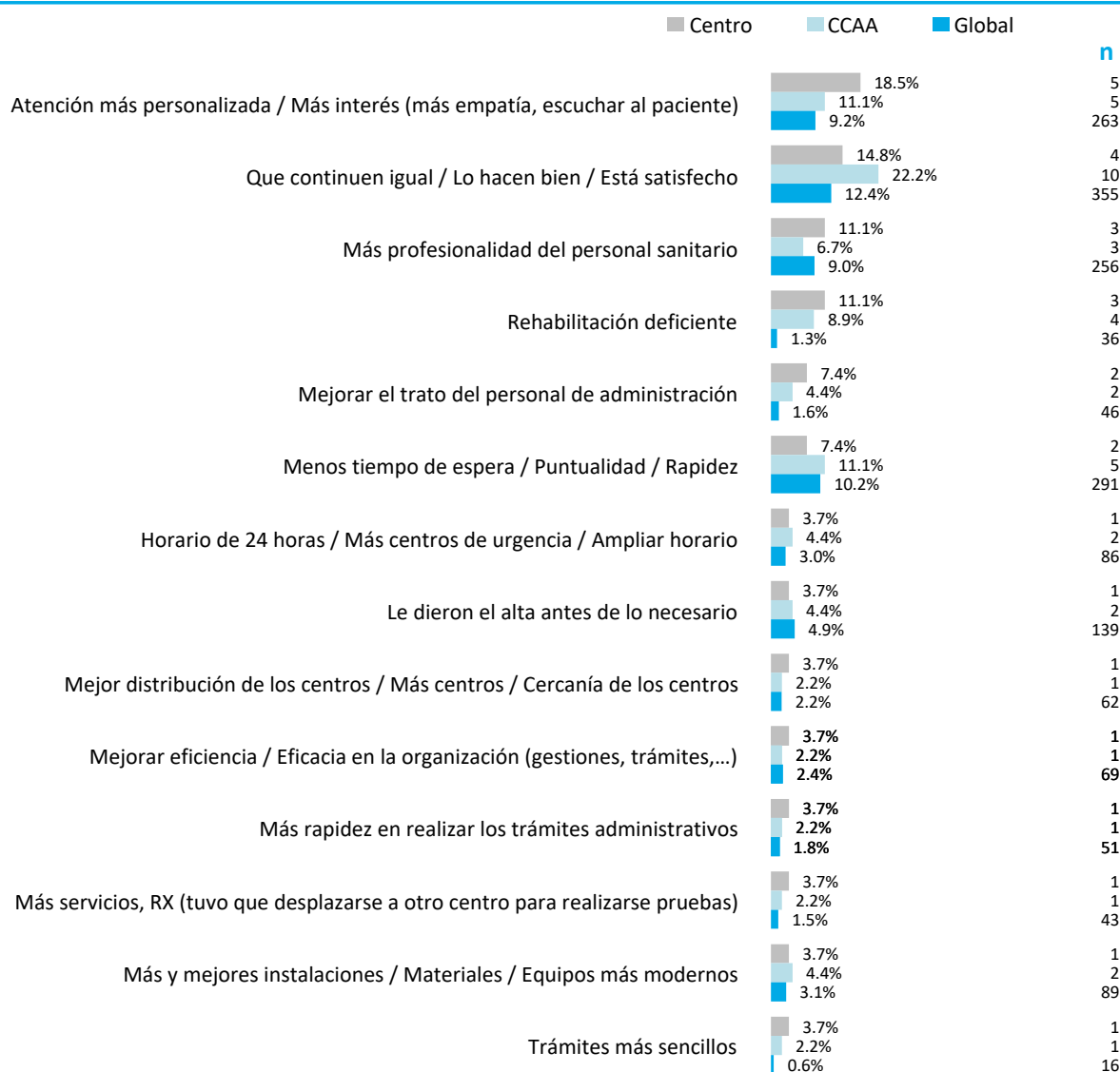
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

NAVARRA

PAMPLONA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 27
 Total de sugerencias (CCAA): 45
 Total de sugerencias (Global): 2855

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