

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

SORIA



INDICADORES GLOBALES

	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.91	+0.16	7/145	9.19		8.19		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	85.3%	+3.3	15/145	94.5%		71.8%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	14.7%					23.1%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	-3.3	1/145	0.0%		5.1%		4.8%
Fidelidad	8.64	+0.14	14/145	9.21		7.93		8.11
Recomendación	8.60	+0.09	15/145	8.92		7.81		8.00
Net Promoter Score (NPS)	55.4%	+1.1	11/145	74.5%		31.0%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	63.1%	-1.3	24/145	78.7%		50.4%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	29.2%					30.1%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	7.7%	-2.5	10/145	4.3%		19.5%		17.7%
Nivel de Compromiso	56.3%	-0.6	28/145	73.9%		46.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	8.58	+0.08	60/145	9.28		8.24		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.21	-0.05	32/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.61	+0.02	107/145	9.33		8.59		8.76
Instalaciones	8.94	+0.04	40/145	9.50		8.46		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.53	+0.09	55/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.23	+0.04	18/145	9.48		8.61		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.73	-0.14	9/145	9.18		7.54		8.02
Trato e interés - Médico	9.24	-0.04	7/145	9.61		8.41		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.15	-0.03	13/145	9.63		8.45		8.61
Información recibida - Médico	8.99	-0.03	14/145	9.30		8.12		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	8.82	+0.01	29/145	9.53		8.21		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.00	+0.58	81/145	9.70		8.98		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.12	+0.40	76/145	9.70		8.99		9.11
Información recibida - Enfermera	9.05	+0.31	65/145	9.65		8.84		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		8.91		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		9.02		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	.	.	0	10.00		8.74		8.77
Respeto a la intimidad	9.25	+0.04	59/145	9.69		9.05		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.10	-0.05	18/145	9.40		8.73		8.77
Trato e interés	9.67	-0.15	5/145	10.00		8.52		8.33
Información de trámites administrativos	9.50	-0.14	6/145	10.00		8.59		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.25	-0.20	12/145	10.00		8.35		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	8.33	+0.19	76/145	9.71		8.52		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	7.17	-0.83	129/145	10.00		8.09		8.29
App Mi Asepeyo	8.75	+0.42	49/145	10.00		8.43		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

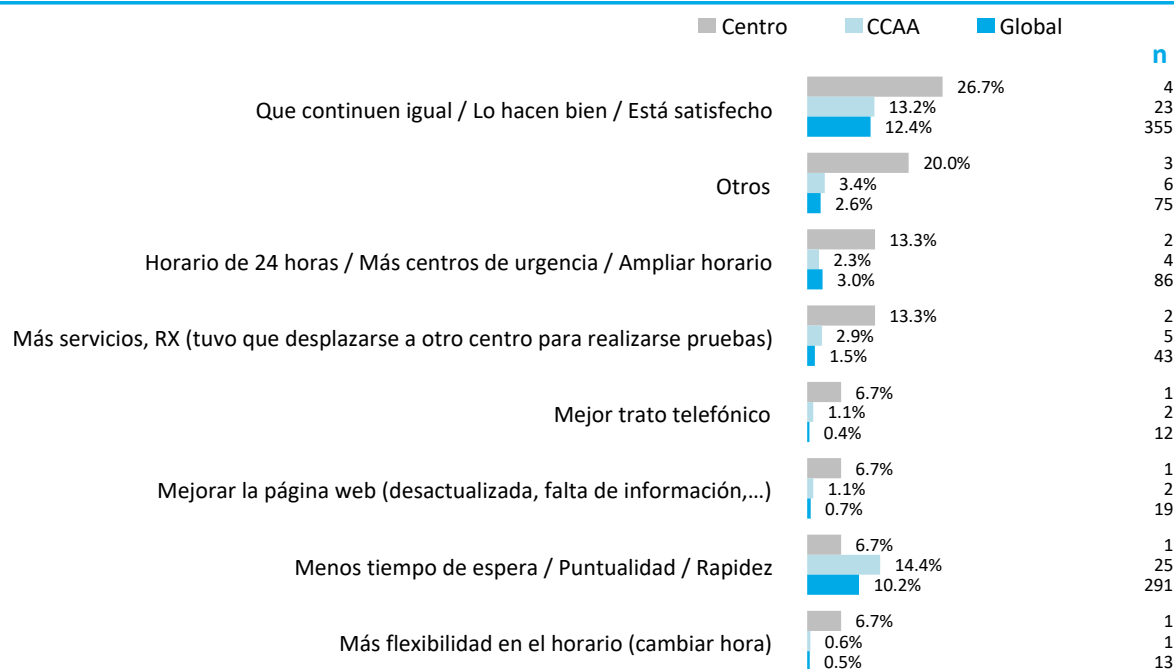
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

CASTILLA Y LEÓN

SORIA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 15
 Total de sugerencias (CCAA): 174
 Total de sugerencias (Global): 2855

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