

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

NAVARRA

TUDELA

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	8.82	+0.14	10/145	9.19		8.44		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	89.9%	+2.4	6/145	94.5%		81.1%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	10.1%					16.0%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	0.0%	-1.3	1/145	0.0%		3.0%		4.8%
Fidelidad	8.91	+0.19	4/145	9.21		8.46		8.11
Recomendación	8.73	+0.22	9/145	8.92		8.28		8.00
Net Promoter Score (NPS)	60.8%	+10.8	5/145	74.5%		42.3%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	67.1%	+6.6	5/145	78.7%		54.2%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	26.6%					33.9%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	6.3%	-4.2	6/145	4.3%		11.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	59.2%	+1.1	14/145	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	8.36	+0.13	90/145	9.28		8.10		8.46
Facilidad para localizar el centro	9.10	+0.00	57/145	9.60		8.90		9.02
Horario	8.95	-0.01	33/145	9.33		8.70		8.76
Instalaciones	9.03	-0.03	19/145	9.50		8.73		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.74	-0.09	27/145	9.30		8.31		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	9.29	+0.02	9/145	9.48		8.88		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	8.03	-0.23	80/145	9.18		8.06		8.02
Trato e interés - Médico	9.38	+0.16	5/145	9.61		8.93		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	9.40	+0.13	4/145	9.63		8.94		8.61
Información recibida - Médico	9.27	+0.13	3/145	9.30		8.80		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	9.41	+0.26	2/145	9.53		8.88		8.44
Trato e interés - Enfermera	9.41	-0.07	18/145	9.70		9.24		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	9.48	+0.07	14/145	9.70		9.29		9.11
Información recibida - Enfermera	9.49	-0.01	10/145	9.65		9.30		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	9.80	-0.02	16/145	10.00		9.17		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	9.80	-0.02	18/145	10.00		9.26		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	9.60	-0.04	24/145	10.00		8.96		8.77
Respeto a la intimidad	9.53	0.00	8/145	9.69		9.40		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	9.30	0.00	6/145	9.40		8.88		8.77
Trato e interés	9.30	-0.15	16/145	10.00		8.00		8.33
Información de trámites administrativos	9.20	+0.65	14/145	10.00		7.95		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	9.20	+0.11	13/145	10.00		7.89		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	9.08	-0.26	20/145	9.71		8.67		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.78	0.00	38/145	10.00		8.34		8.29
App Mi Asepeyo	7.29	-0.38	134/145	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

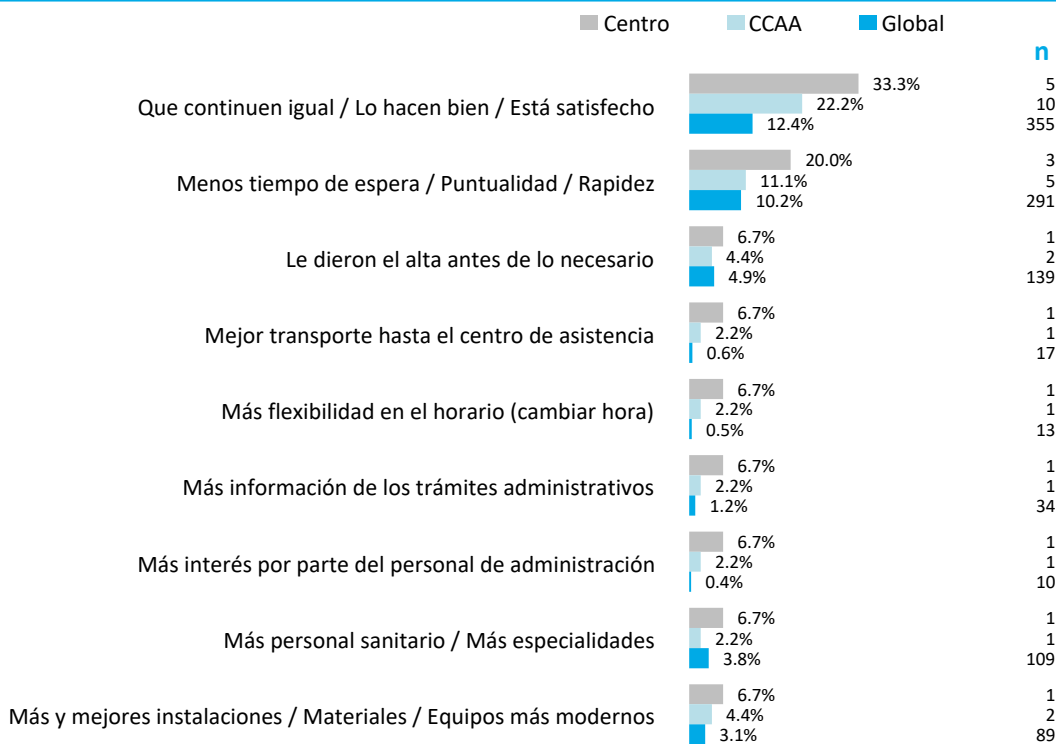
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

NAVARRA

TUDELA



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 15
 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.