

Satisfacción de los usuarios en el Centro

Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

VITORIA-GASTEIZ

INDICADORES GLOBALES



	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción Global	7.61	+0.04	138/145	9.19		8.22		8.31
<i>Usuarios Satisfechos (8-10)</i>	65.3%	-1.4	135/145	94.5%		74.3%		76.7%
<i>Usuarios Neutros (5-7)</i>	22.4%					21.8%		18.5%
<i>Usuarios Insatisfechos (0-4)</i>	12.2%	+0.5	139/145	0.0%		3.8%		4.8%
Fidelidad	6.96	+0.14	145/145	9.21		7.98		8.11
Recomendación	6.94	+0.22	143/145	8.92		7.80		8.00
Net Promoter Score (NPS)	2.1%	+4.2	142/145	74.5%		24.6%		35.6%
<i>Promotores (9-10)</i>	31.9%	-0.7	143/145	78.7%		43.6%		53.3%
<i>Pasivos (7-8)</i>	38.3%					37.5%		29.0%
<i>Detractores (0-6)</i>	29.8%	-4.9	138/145	4.3%		18.9%		17.7%
Nivel de Compromiso	28.3%	-3.0	145/145	73.9%		40.4%		48.0%

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Centro Asistencial	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Atención telefónica	7.67	-0.20	139/145	9.28		8.22		8.46
Facilidad para localizar el centro	8.57	+0.18	138/145	9.60		8.98		9.02
Horario	8.51	+0.43	122/145	9.33		8.66		8.76
Instalaciones	8.43	+0.31	114/145	9.50		8.45		8.72
Adec. de carteles identificativos y orientativos	8.13	+0.30	122/145	9.30		8.21		8.44
Condiciones y limpieza de la sala de espera	8.22	-0.03	140/145	9.48		8.68		8.89

Asistencia Sanitaria	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Tiempo hasta ser atendido	7.04	-0.12	138/145	9.18		7.97		8.02
Trato e interés - Médico	8.12	+0.14	124/145	9.61		8.65		8.58
Nivel de profesionalidad - Médico	8.24	+0.31	120/145	9.63		8.67		8.61
Información recibida - Médico	7.85	+0.27	120/145	9.30		8.28		8.33
Claridad de la info. sobre pruebas - Médico	7.90	-0.15	127/145	9.53		8.41		8.44
Trato e interés - Enfermera	8.59	+0.16	129/145	9.70		9.01		9.04
Nivel de profesionalidad - Enfermera	8.72	+0.15	130/145	9.70		9.11		9.11
Información recibida - Enfermera	8.60	+0.28	116/145	9.65		9.03		8.96
Trato e interés - Fisioterapeuta	8.44	-0.14	109/145	10.00		9.11		8.93
Nivel de profesionalidad - Fisioterapeuta	8.33	-0.33	117/145	10.00		9.13		8.99
Información recibida - Fisioterapeuta	8.78	+0.03	77/145	10.00		8.90		8.77
Respeto a la intimidad	8.91	+0.10	135/145	9.69		9.08		9.20

Administración	Centro	Evo.	Posic.	Ideal	Centro vs. CCAA	CCAA	Centro vs. Global	Global
Satisfacción con personal de admisión	7.73	-0.47	145/145	9.40		8.62		8.77
Trato e interés	6.36	-1.27	144/145	10.00		8.15		8.33
Información de trámites administrativos	6.18	-1.55	142/145	10.00		8.09		8.19
Agilidad en los trámites administrativos	6.55	-1.00	130/145	10.00		7.69		8.02
Asepeyo Oficina Virtual	7.30	-0.41	132/145	9.71		8.17		8.35
Canal de quejas y reclamaciones	8.57	+0.43	61/145	10.00		8.04		8.29
App Mi Asepeyo	7.75	+0.35	117/145	10.00		8.21		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

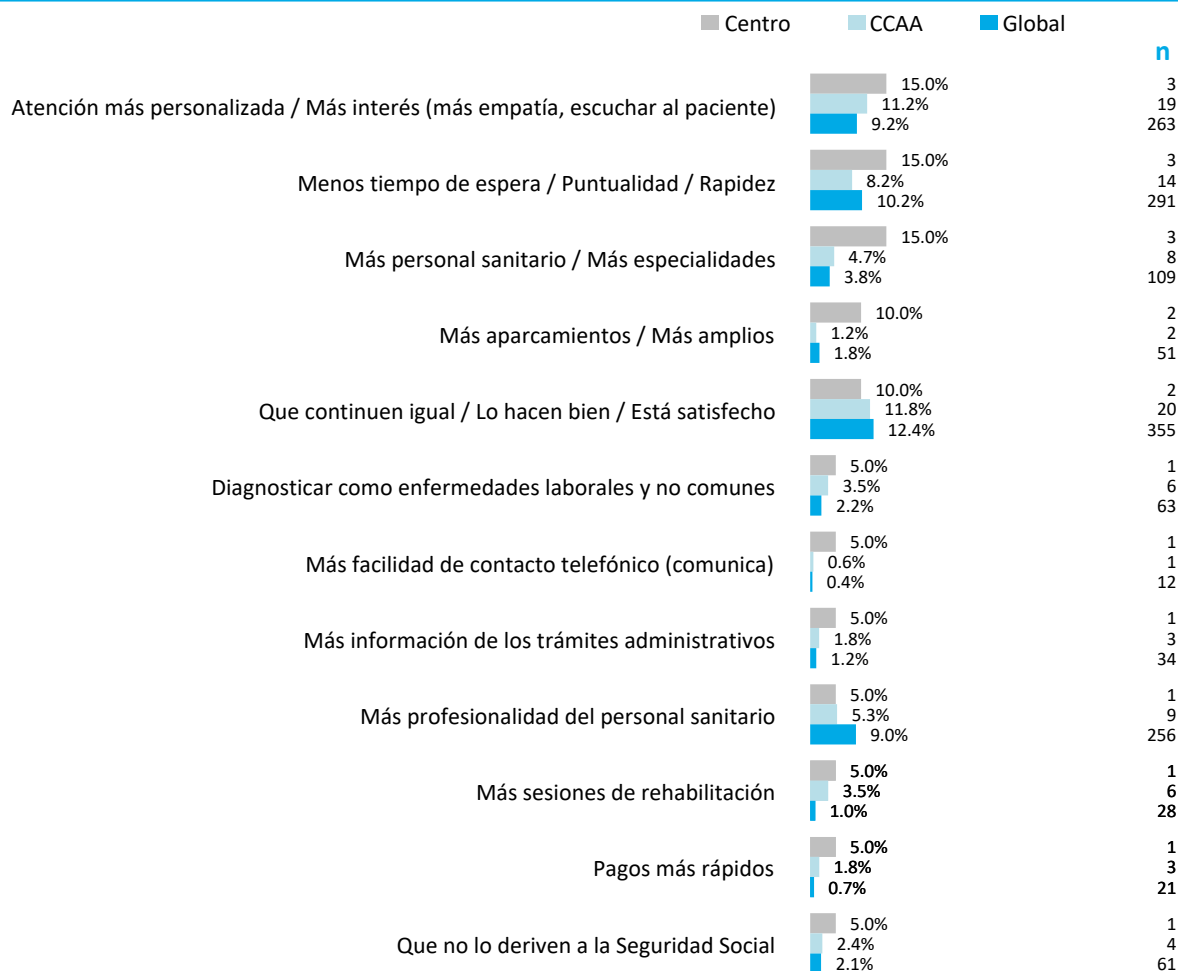
Resultados acumulados (Mayo'19-Abril'20)

EUSKADI

VITORIA-GASTEIZ



SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS



Total de sugerencias (Centro): 20
 Total de sugerencias (CCAA): 170
 Total de sugerencias (Global): 2855

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