



GERENCIA DE ASISTENCIA SANITARIA DE SORIA



Este documento ha sido adquirido por . Las copias o reenvíos infringen el copyright.

Por favor, dirijase a la web del Club Excelencia en Gestión (www.clubexcelencia.org) si está interesado en obtener una copia.

Centro de Salud - Soria Sur Informe Resultados

31/12/2018

Participación y filtros

Fecha inicio	26/02/2018
Fecha final	28/12/2018
Número de días	306
Encuestas totales	2350

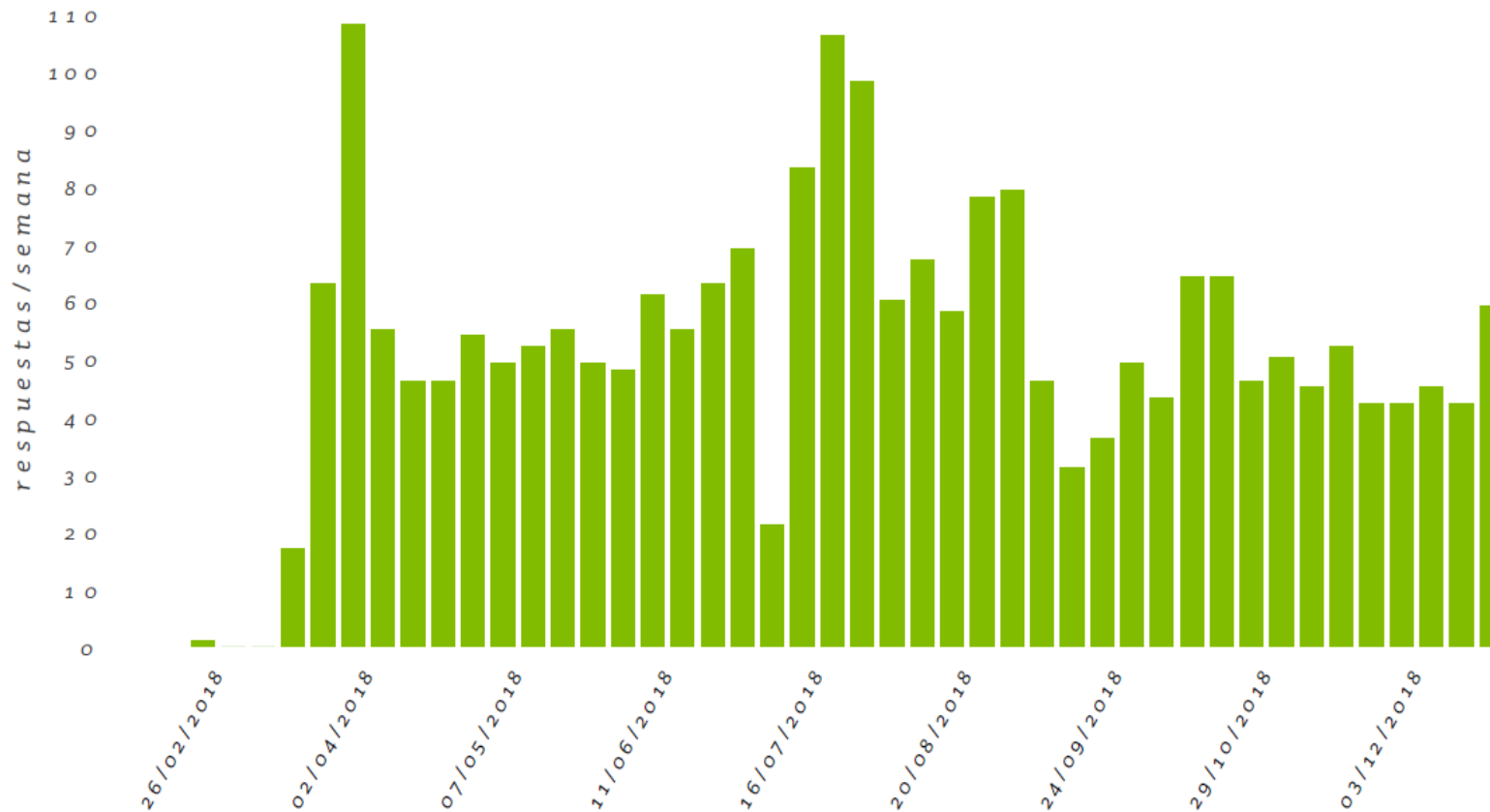
Filtros seleccionados:

⁽¹⁾ Tiempo de respuesta	33	1,4%
⁽²⁾ Encuestas netas	2317	98,6%

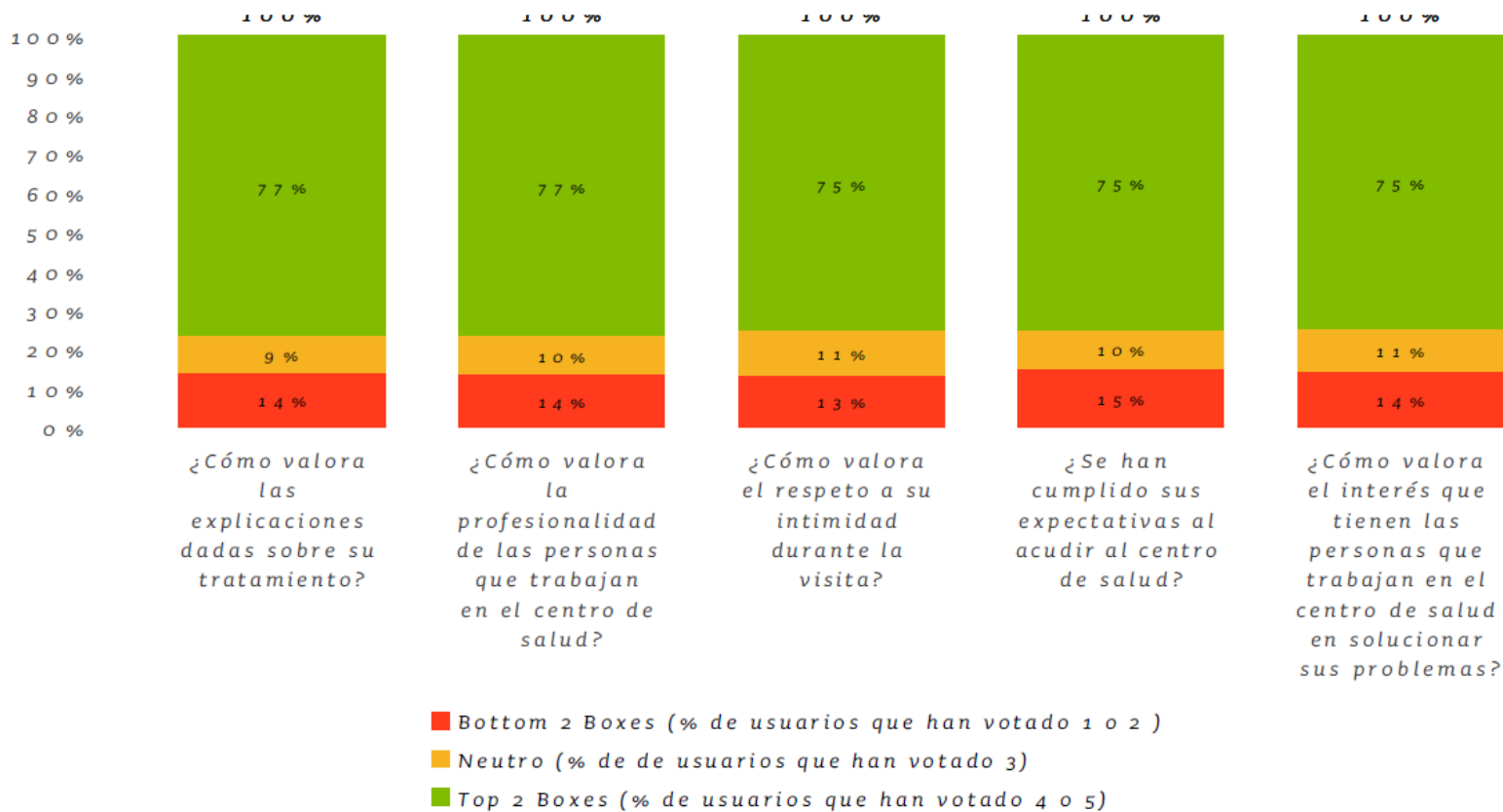
(1) Tiempo de respuesta/check de calidad: excluye las encuestas que han sido completadas por debajo de un umbral mínimo de tiempo y cuya validez es dudosa.

(2) Encuestas netas después de aplicar los filtros

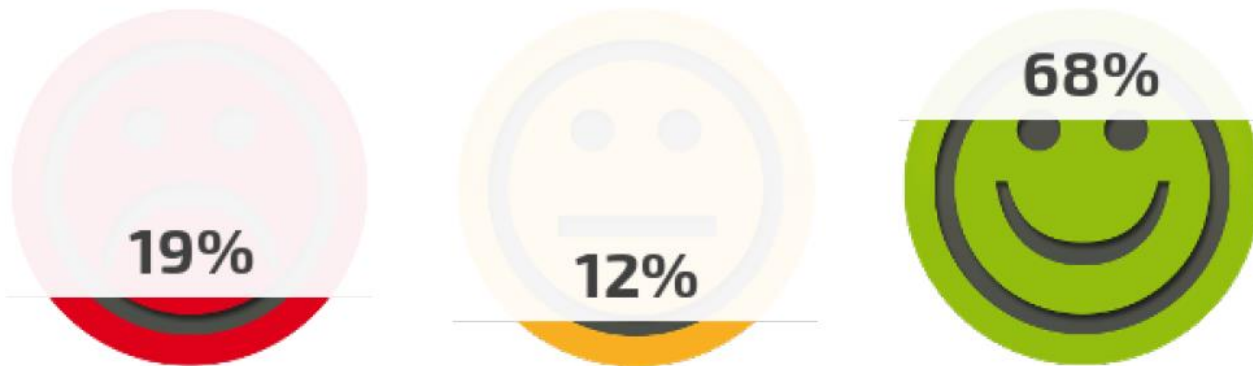
Participación



Comparativa preguntas de valoración

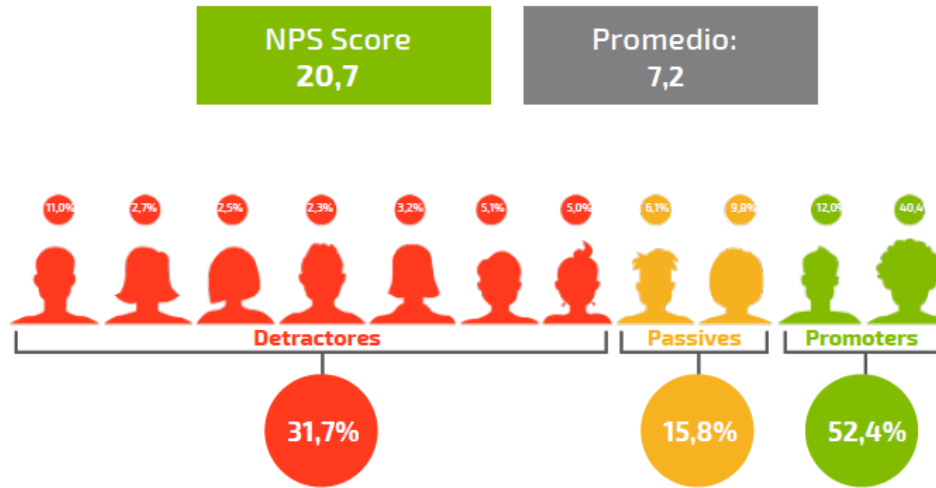


VALORA TU EXPERIENCIA Ayúdanos a mejorar en 1 minuto



Total respuestas recibidas: 2.317

En caso de necesitarlo, ¿con qué probabilidad recomendarías nuestro servicio a un amigo o familiar?



Net Promoter Score (NPS) es una métrica de lealtad del consumidor o efecto boca-oreja basada en una pregunta directa: Con qué probabilidad nos recomendarías a un amigo o familiar? Promotores son aquellos que votan 9 y 10 y son considerados fieles entusiastas. Detractores son aquellos que responden entre 0 y 6 usuarios insatisfechos. Los que votan 7 y 8 se consideran pasivos. El NPS se calcula restando el porcentaje de promotores y el porcentaje de detractores. Si el NPS es positivo significa que hay más promotores y la marca se beneficia del factor boca-oreja. Un NPS superior al 50% indica un ratio de recomendaciones muy alto.

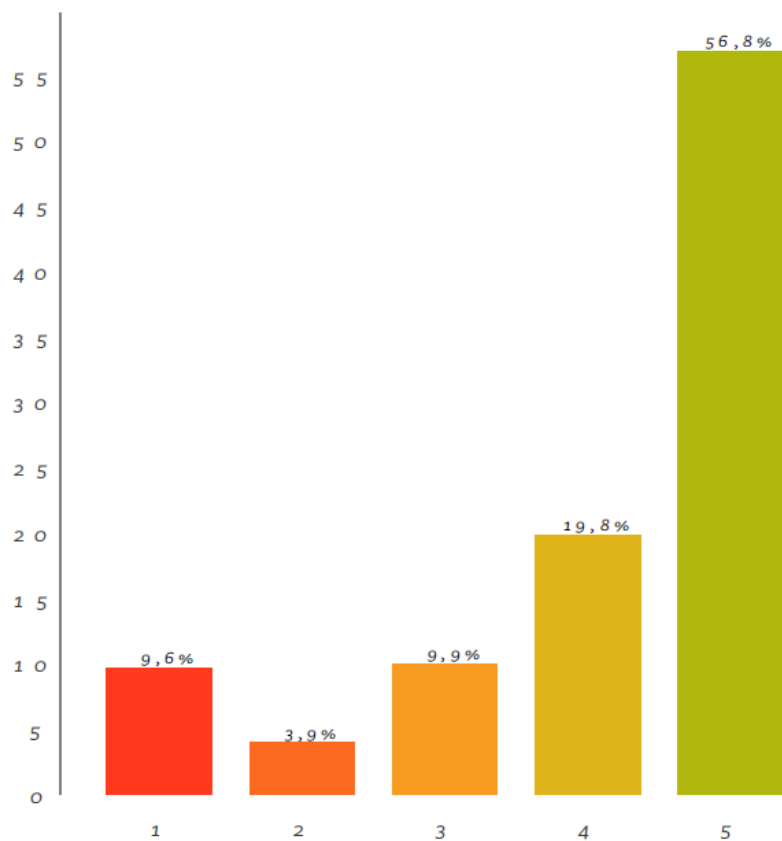
Total respuestas recibidas: 1.711

¿Cree que podemos mejorar en alguno de estos aspectos?



Total respuestas recibidas: 1.404

¿Cómo valora la profesionalidad de las personas que trabajan en el centro de salud?



El análisis "Top 2 Boxes" consiste en medir el % de usuarios que han votado las dos notas más altas: 5/5 y 4/5

4,1
Promedio

76,55%
Top 2 Boxes

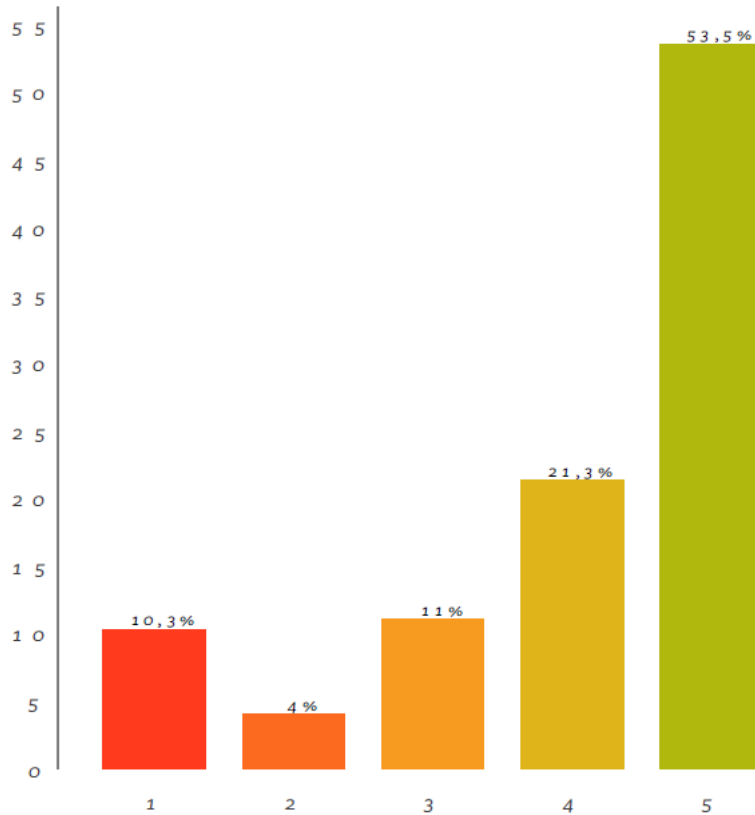


Top Box (5)	56,76%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	76,55%
Bottom 2 Boxes (1-2)	13,52%
Bottom Box (1)	9,63%

- Top 2 Boxes > 75% corresponde a un nivel de excelencia.
- Top 2 Boxes de 50 a 75% corresponde a un nivel bueno pero mejorable.
- Top 2 Boxes < 50% corresponde a un nivel bajo (si bottom 2 boxes es > al 25%).

Total respuestas recibidas: 1.309

¿Cómo valora el interés que tienen las personas que trabajan en el centro de salud en solucionar sus problemas?



El análisis "Top 2 Boxes" consiste en medir el % de usuarios que han votado las dos notas más altas: 5/5 y 4/5

4,04 Promedio
74,76% Top 2 Boxes

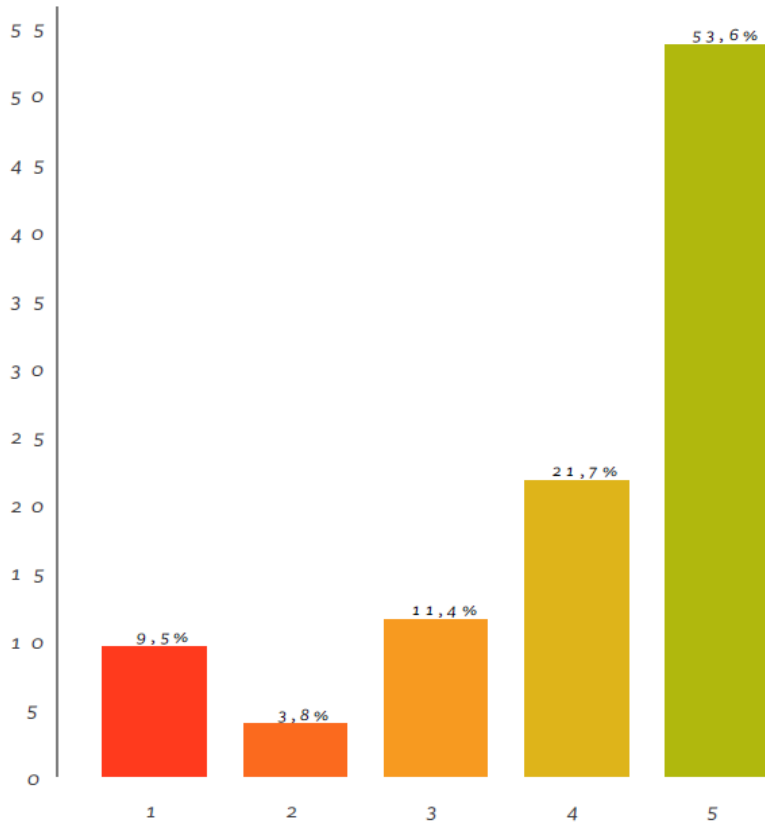


Top Box (5)	53,50%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	<u>74,76%</u>
Bottom 2 Boxes (1-2)	14,25%
Bottom Box (1)	10,27%

- Top 2 Boxes > 75% corresponde a un nivel de excelencia.
- Top 2 Boxes de 50 a 75% corresponde a un nivel bueno pero mejorable.
- Top 2 Boxes < 50% corresponde a un nivel bajo (si bottom 2 boxes es > al 25%).

Total respuestas recibidas: 1.256

¿Cómo valora el respeto a su intimidad durante la visita?



El análisis "Top 2 Boxes" consiste en medir el % de usuarios que han votado las dos notas más altas: 5/5 y 4/5

4,06 Promedio
75,29% Top 2 Boxes

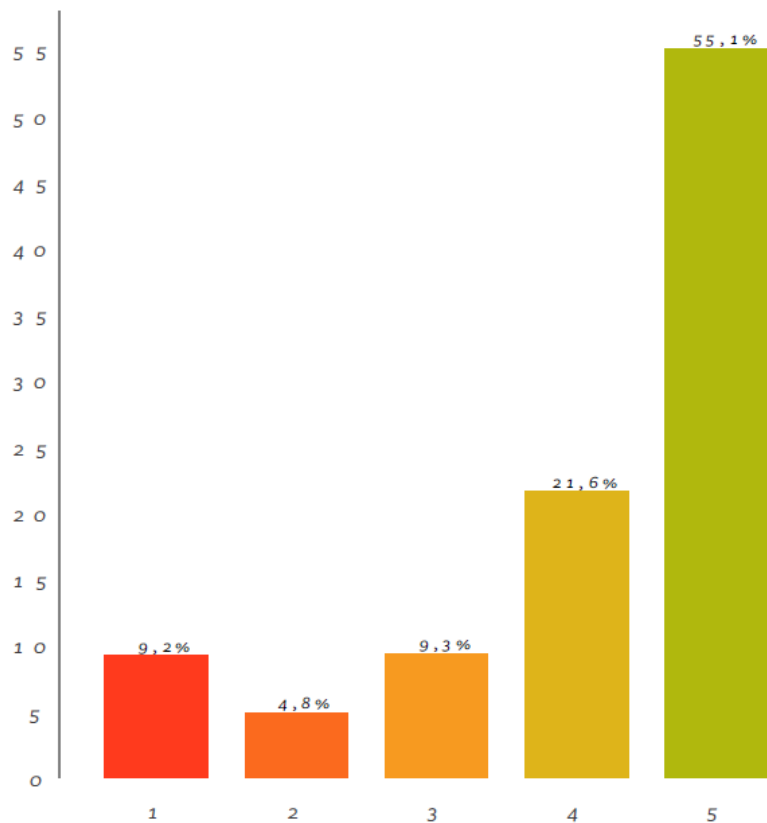


Top Box (5)	53,62%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	<u>75,29%</u>
Bottom 2 Boxes (1-2)	13,26%
Bottom Box (1)	9,47%

- Top 2 Boxes > 75% corresponde a un nivel de excelencia.
- Top 2 Boxes de 50 a 75% corresponde a un nivel bueno pero mejorable.
- Top 2 Boxes < 50% corresponde a un nivel bajo (si bottom 2 boxes es > al 25%).

Total respuestas recibidas: 1.214

¿Cómo valora las explicaciones dadas sobre su tratamiento?



El análisis "Top 2 Boxes" consiste en medir el % de usuarios que han votado las dos notas más altas: 5/5 y 4/5

4,08 Promedio
76,64% Top 2 Boxes

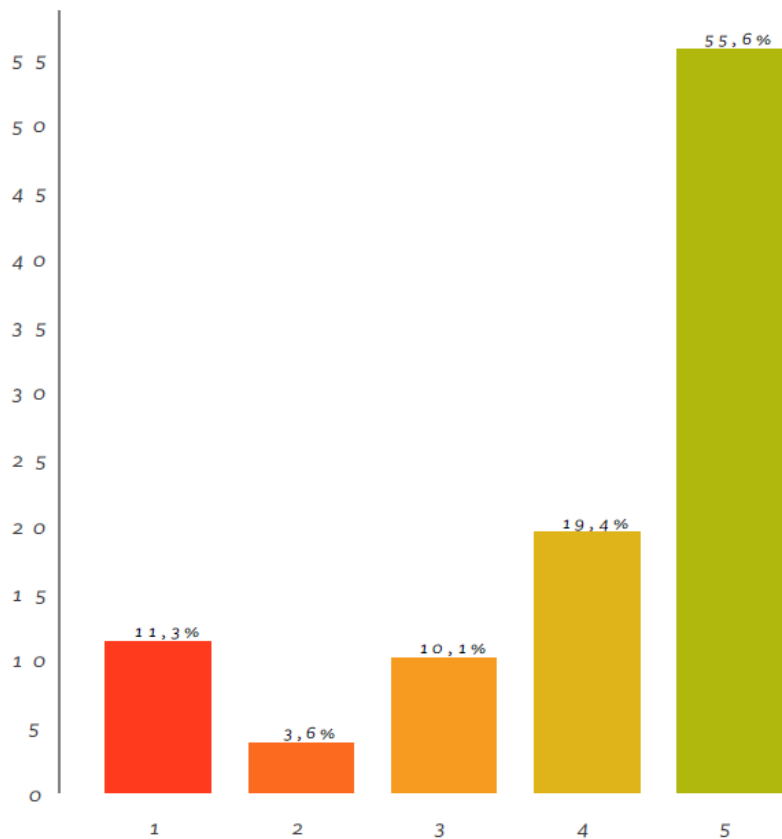


Top Box (5)	55,06%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	76,64%
Bottom 2 Boxes (1-2)	14,02%
Bottom Box (1)	9,18%

- Top 2 Boxes > 75% corresponde a un nivel de excelencia.
- Top 2 Boxes de 50 a 75% corresponde a un nivel bueno pero mejorable.
- Top 2 Boxes < 50% corresponde a un nivel bajo (si bottom 2 boxes es > al 25%).

Total respuestas recibidas: 1.177

¿Se han cumplido sus expectativas al acudir al centro de salud?



El análisis "Top 2 Boxes" consiste en medir el % de usuarios que han votado las dos notas más altas: 5/5 y 4/5

4,04 **75,02%**
Promedio Top 2 Boxes



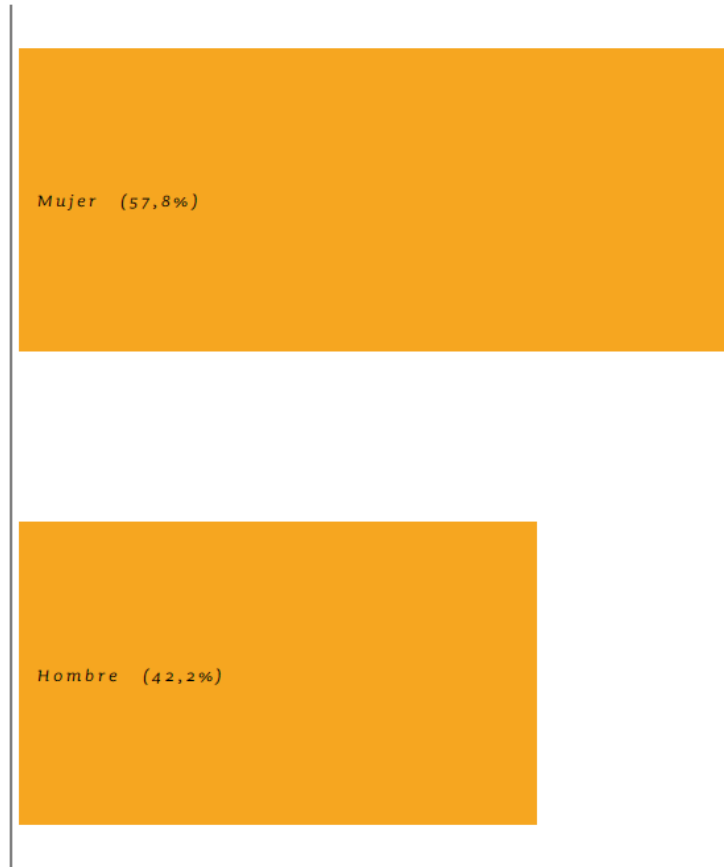
Top Box (5)	55,59%
<u>Top 2 Boxes (4-5)</u>	75,02%
Bottom 2 Boxes (1-2)	14,92%
Bottom Box (1)	11,27%

- Top 2 Boxes > 75% corresponde a un nivel de excelencia.
- Top 2 Boxes de 50 a 75% corresponde a un nivel bueno pero mejorable.
- Top 2 Boxes < 50% corresponde a un nivel bajo (si bottom 2 boxes es > al 25%).

Total respuestas recibidas: 1.153

Sexo:

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 50 55 60



Total respuestas recibidas: 1.053

Por favor dinos en qué podemos mejorar

9	Poner horario de tarde para poder acudir al medico para poder cociliar con la vida laboral y familiar.		14/09/2018
10	a mi no me gusta nada esperar en la sala de espera y en la sala de niños tiene que haber mas juguetes		19/11/2018
11	El contestador de la cita no me reconoce el nombre y tengo que venir en persona siempre a ventanilla.		17/04/2018
12	en todo vine cn infeccion y pasaron lipicamente de atenderme porque venia de otra comunidad		13/11/2018
13	siempre me encuentro con buenos profesionales, y es bueno seguir mejorando. Un saludo		26/03/2018
14	la cita por internet. Más rapidez en las especialidades y en hacer las pruebas		18/10/2018
15	que tengan mas descanso los sanitarios en general , medicos etc..... gracias		27/06/2018
16	el tiempo de espera y los horarios de citas mas amplios, por favor. gracias		10/05/2018
17	mejorar la admision porque me han mandado sin cita a hablar con el medico		25/10/2018
18	privacidad en la ventanilla, la gente se entera de mis asuntos personales		03/04/2018
19	el tiempo de esoera es muy largo y no hay pacientes,se quedan charlando		01/10/2018
20	en las señoras que nos atienden para pedir cita ...se ponen muy borde		16/10/2018

Este documento ha sido adquirido por . Las copias o reenvíos infringen el copyrigh.

Por favor, dirjase a la web del Club Excelencia en Gestión (www.clubexcelencia.org) si está interesado en obtener una copia.

Este documento ha sido adquirido por . Las copias o reenvíos infringen el copyrigh.

Por favor, dirjase a la web del Club Excelencia en Gestión (www.clubexcelencia.org) si está interesado en obtener una copia.