



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION

Período de marzo 2023 a agosto 2023

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION

MAPFRE ESPAÑA

¿Cuándo?

Las encuestas se realizaron desde marzo 2023 a agosto 2023

¿A quién se dirigió?

Pacientes de Accidente Tráfico de Mapfre España de los Centros de Rehabilitación de Tenerife y Gran Canaria

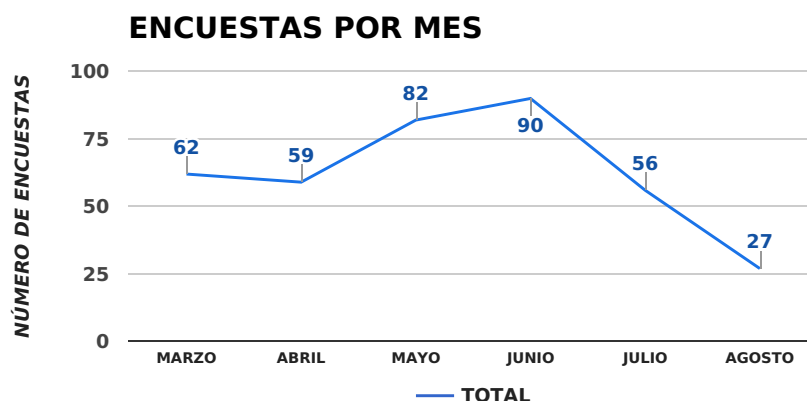
¿Qué preguntamos?

- **Pregunta 1:** Considero razonables los tiempos de espera para la atención telefónica y presencial.
- **Pregunta 2:** Las instalaciones del centro me resultaron cómodas, cuidadas y con el equipamiento necesario.
- **Pregunta 3:** Las personas que me atendieron en el mostrador resolvieron bien mis dudas y gestiones.
- **Pregunta 4:** Considero que el personal sanitario me explicó correctamente mi problema de salud y me asistieron con profesionalidad.
- **Pregunta 5:** Estoy satisfecho con la atención que he recibido en el centro. Recomendaría los servicios sanitarios de ICOT.

¿Cuántas encuestas hicimos?

Totales: Se realizaron 374 encuestas.

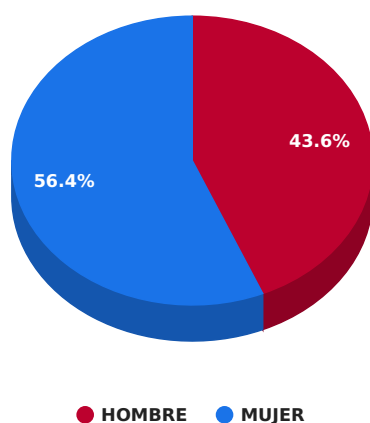
Por provincia: Se realizaron 146 en Tenerife. 228 en Gran Canaria.



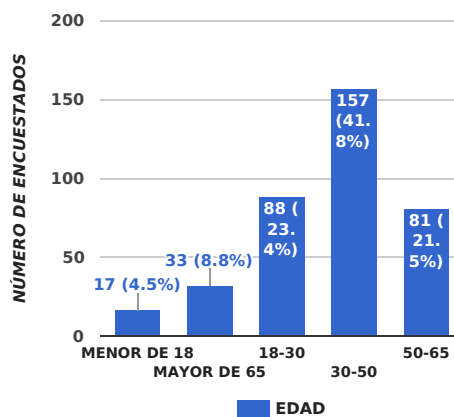
DATOS DE LA MUESTRA

Se muestran los resultados obtenidos de la muestra en cuanto a las variables edad, género y experiencia en los centros del grupo.

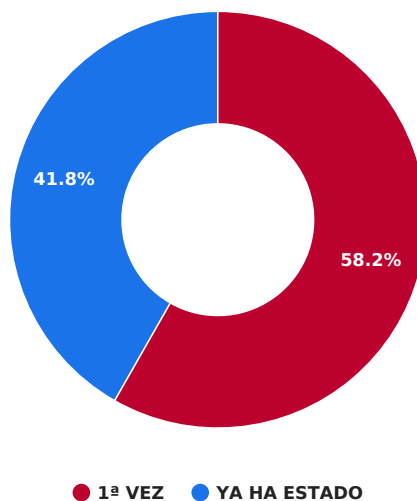
GÉNERO



EDAD



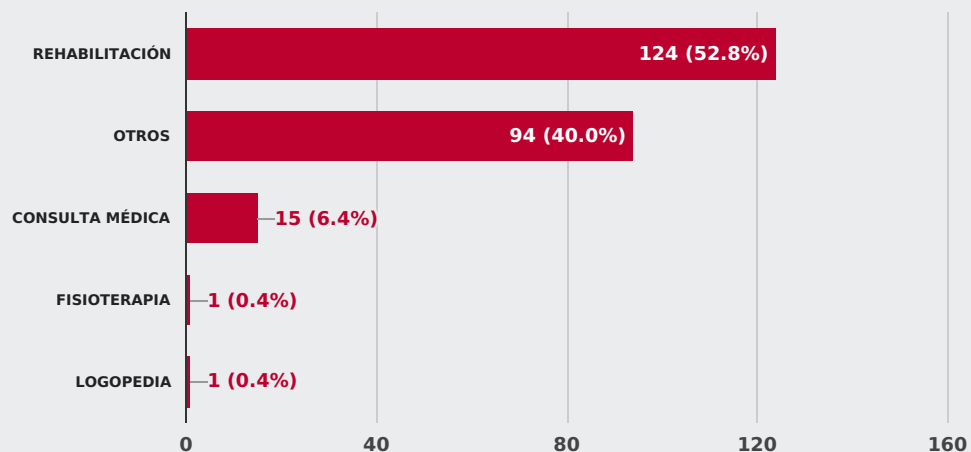
EXPERIENCIA



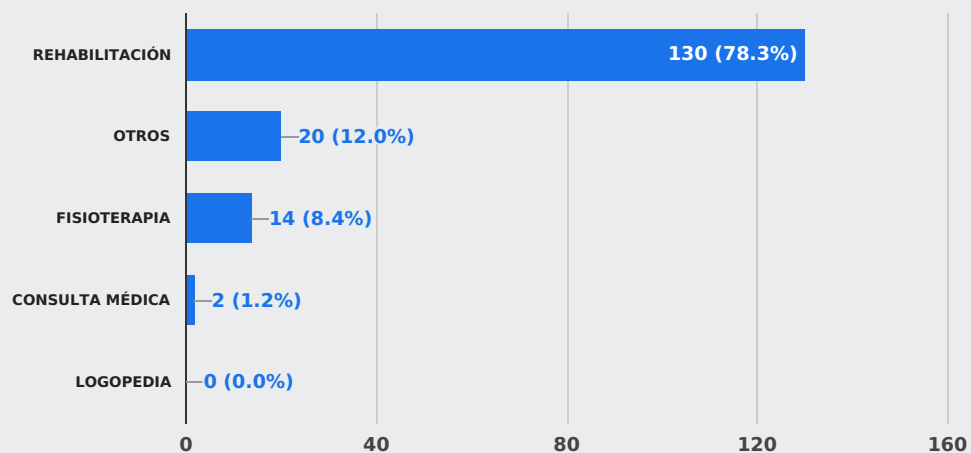
RESULTADOS POR SERVICIOS REQUERIDOS

Se muestran los resultados obtenidos en cuanto a servicios solicitados.

SERVICIOS GRAN CANARIA

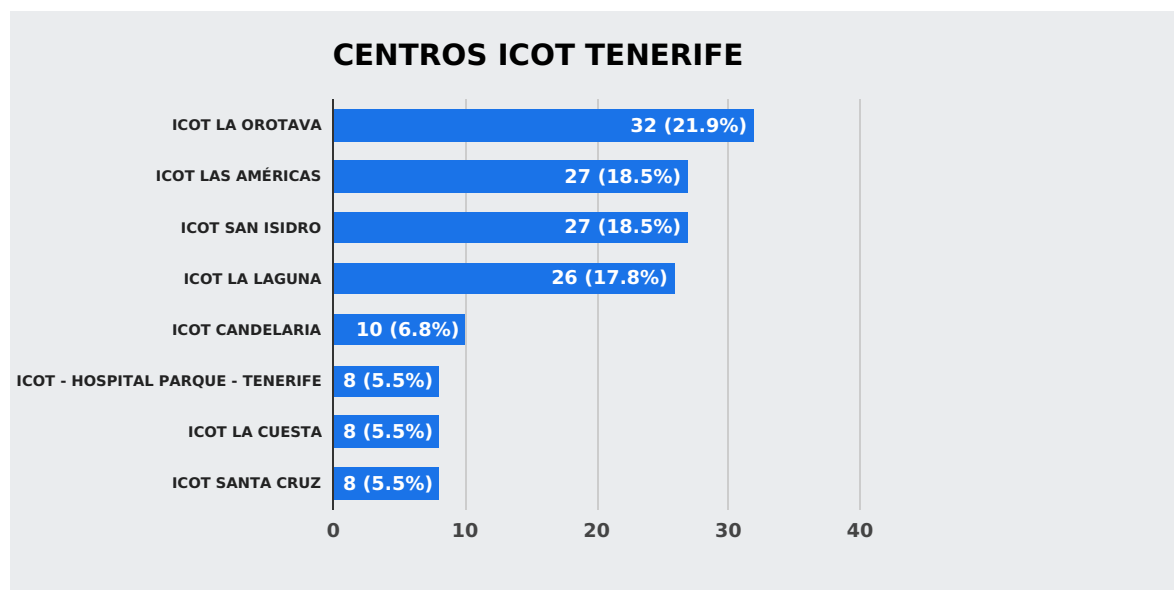
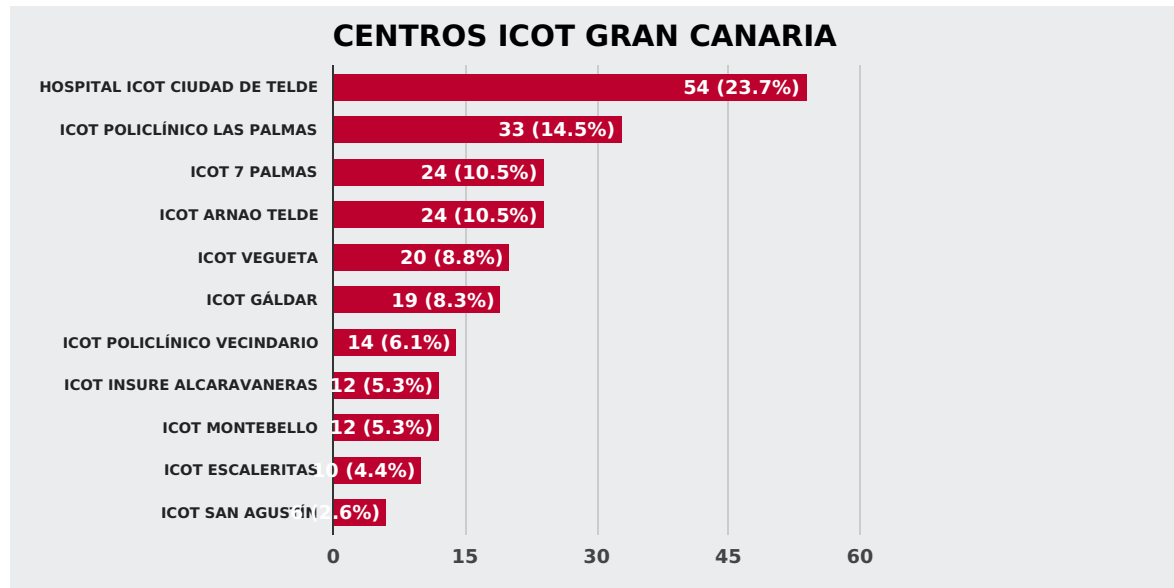


SERVICIOS TENERIFE



RESULTADOS POR CENTROS

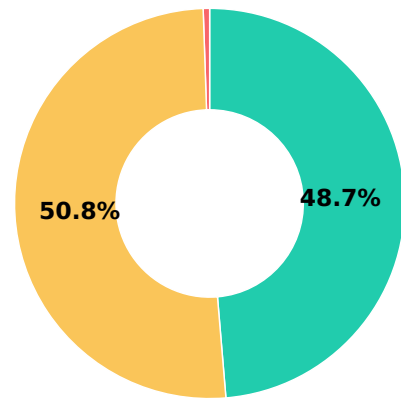
Se muestran los resultados obtenidos por centro.



NET PROMOTER SCORE

Se muestran los resultados del Net Promoter Score.

NPS = 48.1



● Promotores ● Pasivos ● Detractores

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

PORCENTAJE DE PACIENTES QUE HAN RESPONDIDO BUENO Y MUY BUENO

Pregunta 1 => 96.5%

Considero razonables los tiempos de espera para la atención telefónica y presencial.

Pregunta 2 => 97.1%

Las instalaciones del centro me resultaron cómodas, cuidadas y con el equipamiento necesario.

Pregunta 3 => 97.3%

Las personas que me atendieron en el mostrador resolvieron bien mis dudas y gestiones.

Pregunta 4 => 97.9%

Considero que el personal sanitario me explicó correctamente mi problema de salud y me asistieron con profesionalidad.

Pregunta 5 => 97.9%

Estoy satisfecho con la atención que he recibido en el centro. Recomendaría los servicios sanitarios de ICOT.

