















¿Que es lo mas importante?

SERVICIOS

SANITARIOS

ELPACIENTE



SERVICIOS HOSTELEROS



Pacientes





Lo que realmente importa es lo que el paciente quiere.





El valor nominal lo establece el paciente, no el hospital.



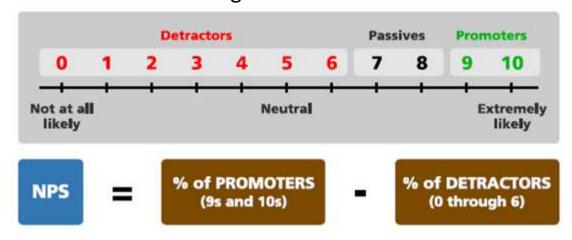
Que es el NPS

El Net Pomoter Score [®] es un sistema creado por Freid Reichheld en 1984 que permite conocer mediante un métrica hasta qué punto nuestros pacientes van a recomendar nuestros servicios



UNA SOLA PREGUNTA

En caso de necesidad, ¿hasta que punto recomendaría este servicio de urgencias a sus familiares o amigos?



Ejemplo 200 encuestas:

120 PROMOTORES = 60% Recomendarán activamente

50 PASIVOS No recomendarán

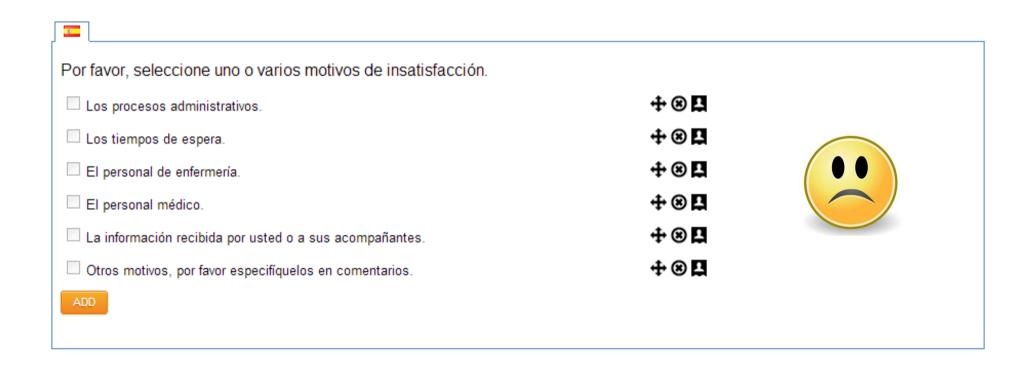
30 DETRACTORES = 15% Hablará mal, desaconsejarán

NPS = 60-15 = 45





Permite analizar motivos de detracción









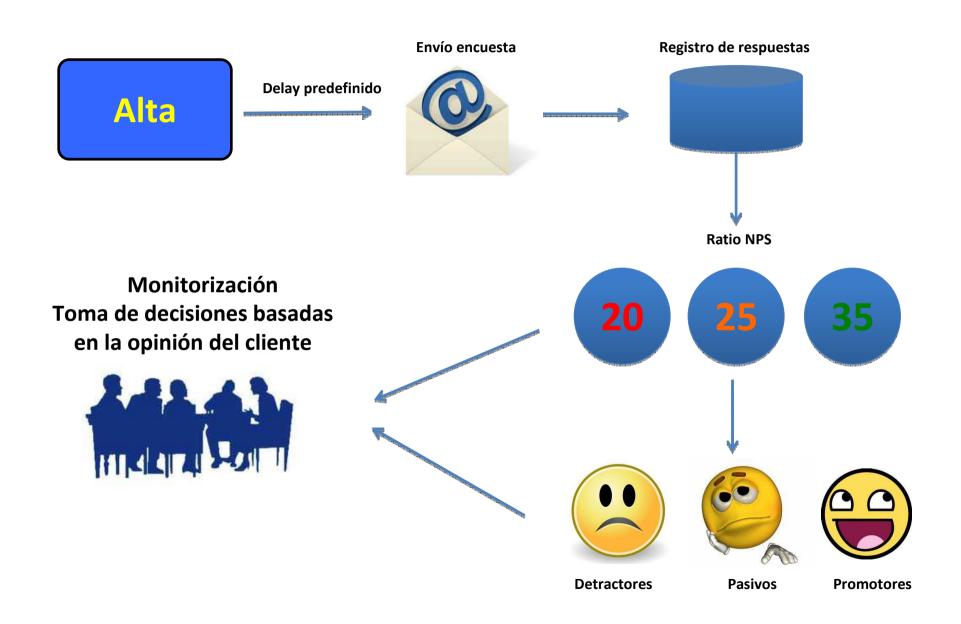






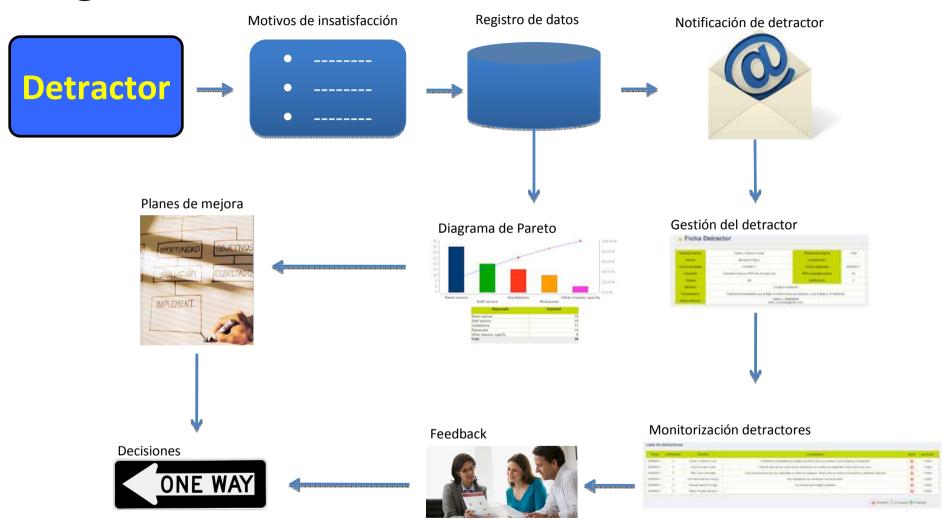






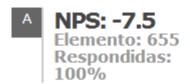


La gestión de detractores.







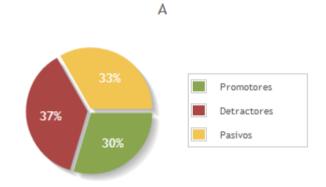




Evolución del NPS



Promotores, detractores y pasivos



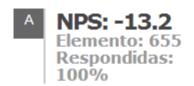
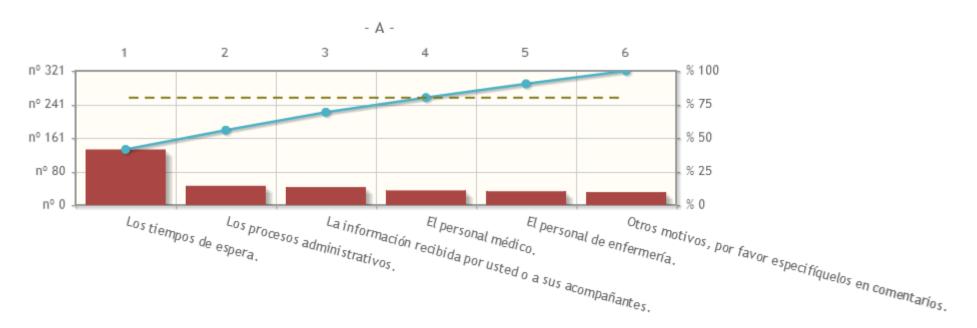


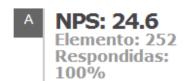


Diagrama de pareto

Detractores

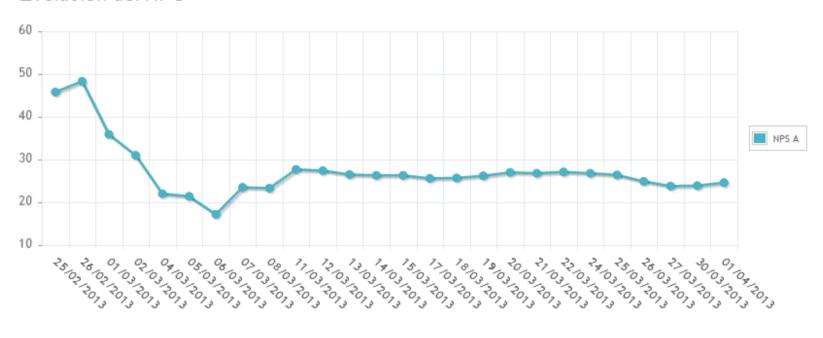


Motivos	Casos	%
Los tiempos de espera.	133	41.4
Los procesos administrativos.	46	14.3
La información recibida por usted o a sus acompañantes.	43	13.4
El personal médico.	35	10.9
El personal de enfermería.	33	10.3
Otros motivos, por favor especifíquelos en comentarios.	31	9.7

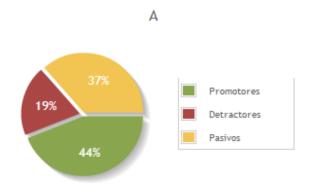




Evolución del NPS



Promotores, detractores y pasivos



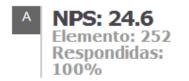
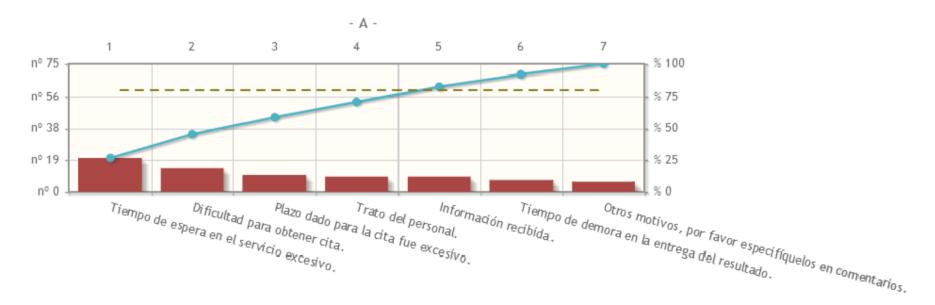




Diagrama de pareto

Detractores



Motivos	Casos	%
Tiempo de espera en el servicio excesivo.	20	26.7
Dificultad para obtener cita.	14	18.7
Plazo dado para la cita fue excesivo.	10	13.3
Trato del personal.	9	12.0
Información recibida.	9	12.0
Tiempo de demora en la entrega del resultado.	7	9.3
Otros motivos, por favor especifíquelos en comentarios.	6	8.0

MUCHAS GRACIAS













