



## HERRAMIENTA DE MEDICIÓN Y DIAGNÓSTICO

En la Clínica nuestra herramienta de evaluación y diagnóstico es el sistema NPS (Net Promoter Score) y cuyos resultados mensuales se evalúan en cada servicio para atender los requerimientos e implementar las medidas a que haya lugar.

Este sistema les permite a los usuarios expresar objetivamente su percepción sobre la experiencia vivida en nuestra institución y evaluar los aspectos más relevantes del proceso de atención.

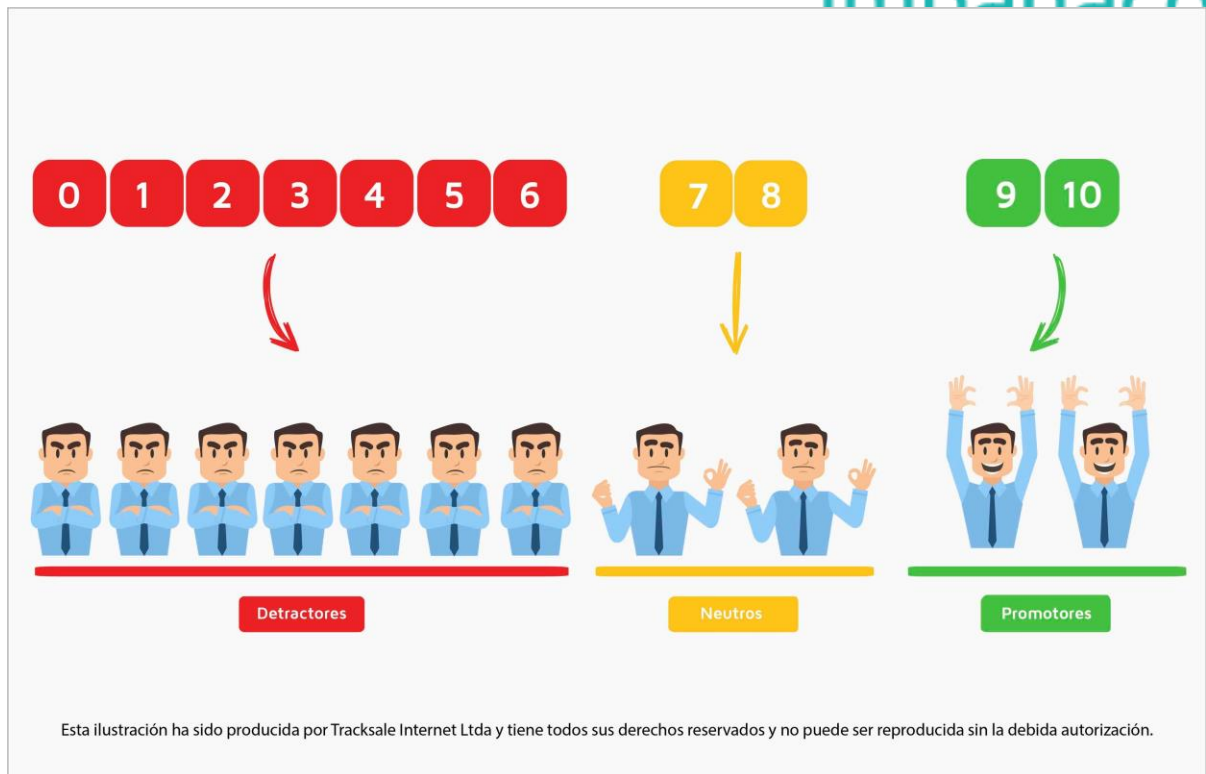
### ¿Qué es el NPS®?

Net Promoter Score o NPS por sus siglas en inglés, es un indicador que muestra el grado de fidelización que tienen los clientes, o en nuestro caso los pacientes, con una empresa, marca o institución.

El Net Promoter Score se basa en una sola pregunta: ¿Es probable que recomiende el producto o servicio a un familiar o amigo? Para ello se les pide calificar en una escala de 0 a 10, donde 0 es «Muy improbable» y 10 es «Definitivamente lo recomendaría». Según los resultados, los clientes se clasifican en promotores, pasivos y detractores.

### ¿Cómo se mide?

- Los que responden asignando 9 o 10 puntos: son promotores
- Los que asignan 7 u 8 puntos: son pasivos
- Los que otorgan 6 puntos o menos: son detractores



Para obtener un resultado se restan los detractores a los promotores y se consigue un porcentaje, de manera de medir la calidad del servicio. El índice NPS puede ser tan bajo como -100 (todo el mundo es un detractor) o tan alto como 100 (todo el mundo es un promotor). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 es excelente.

### Ventajas del NPS

Este indicador tiene varias ventajas, con relación a otros métodos de medición

- Resultados en tiempo real.
- Posibilidad de detectar oportunidades de mejora permanentemente.
- Es una métrica muy sencilla de obtener con una simple pregunta a una muestra de pacientes, de manera aleatoria.
- Nos ofrece un índice sobre lo que piensan los pacientes actuales de la Clínica.
- Es un parámetro entendible para personas de cualquier rama del saber.
- Es un factor que nos permitirá compararnos con otras instituciones semejantes que también se midan bajo este mismo método.

### ¿Por qué medio nos califican los usuarios?

Una vez los pacientes hacen un ingreso en el sistema a cualquiera de nuestros servicios, se les hace la captura de su información y especialmente el dato más relevante es el correo electrónico. A Ese correo que ellos registran y posterior a su atención, aleatoriamente el sistema selecciona algunos y les envía la encuesta para que la respondan.

### Aspectos a tener en cuenta:

El correo electrónico es un dato de prioridad que el personal de admisiones debe capturar y actualizar en cada contacto que tenga con nuestros pacientes.

Los promotores son aquellos pacientes o usuarios por los que nos debemos esforzar para que su satisfacción y fidelización se vea reflejada en su respuesta.

Los detractores son esos pacientes que nos van a representar el mayor reto, cambiar su percepción sobre nuestro nivel de servicio y convertirlos en promotores será nuestra mayor oportunidad de mejora, independiente del área de desempeño, todos somos responsables como equipo tanto de los detractores como de los promotores.

Este sistema representa un nuevo reto para todos, pues hace la medición con un método diferente y los niveles de satisfacción son más exigentes con nuestro proceso de atención, por eso el reto es que en adelante nuestros pacientes sean nuestros promotores y no lo contrario, que para el NPS son conocidos como detractores.

En el siguiente link puede encontrar los resultados de los NPS:

[https://www.imbanaco.com/es\\_CO/centro-de-experiencia-de-las-personas-cep/indicadores-de-satisfaccion-lealtad-y-recomendacion-a-otros](https://www.imbanaco.com/es_CO/centro-de-experiencia-de-las-personas-cep/indicadores-de-satisfaccion-lealtad-y-recomendacion-a-otros)