

DESAFÍOS



- ¿Cómo es la experiencia del paciente?
- ¿Qué mejorar y en qué prioridad?
- ¿Cómo mejorarlo?

OBJETIVOS

- ✓ Obtener un diagnóstico real de la experiencia de nuestros pacientes
- ✓ Facilitar acciones de mejora



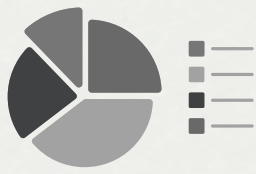
MÉTODOS

NPS → CSAT → CES

Diseño de encuesta enfocada en la **experiencia** y no sólo en la satisfacción del servicio



ENCUESTAS MASIVAS



RECLAMOS ESTANDARIZADOS



Envío automático por WhatsApp

¿Cómo describiría su experiencia en la realización del estudio o práctica?

- Me trataron con amabilidad ✗ Disconforme
- Me atendieron a tiempo ★ ★ Regular
- Me brindaron información precisa sobre el estudio ★ ★ ★ Excelente
- Mi intimidad y privacidad fueron respetadas

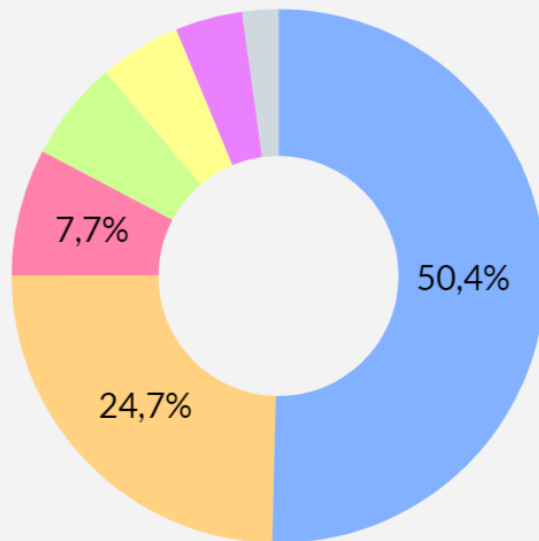
RESULTADOS

+ 30.000
Respuestas en 6 meses

NPS 90%
Net Promoter Score

25 Indicadores

Motivo por el que nos eligen



- Por su prestigio y reconocimiento
- Mi médico lo recomendó
- Es la única opción de mi obra social
- Otro motivo
- Me lo recomendó un amigo o familiar
- Es en el único lugar que se realiza
- Es la opción más económica

Amabilidad

El personal trata al paciente con amabilidad y respeto



Escala Likert del 1 al 5

Agilidad

El paciente es atendido a tiempo (sin lentitud ni demora)



Escala Likert del 1 al 5

¿Y ahora?
¿Qué hacemos?

PLANES DE ACCIÓN

ANÁLISIS CAUSAL

PLANES DE ACCIÓN

IMPLEMENTACIÓN

64

PLANES DE ACCIÓN ACTIVOS

49

PLANES REALIZADOS

21

PLANES DE ALTA PRIORIDAD

