

6 anys d'enquestes NPS: Lliçons apreses

Núria Zambrana

Responsable d'Atenció al Pacient. ICR, Institut Català de Retina



1^a lliçó apresada

La implementació de les enquestes
ha impactat positivament en la gestió
i resolució de les reclamacions

1^a

La implementació de les enquestes ha impactat positivament en la gestió i resolució de les reclamacions



Reducció
important del
temps de resolució

0,6
dies

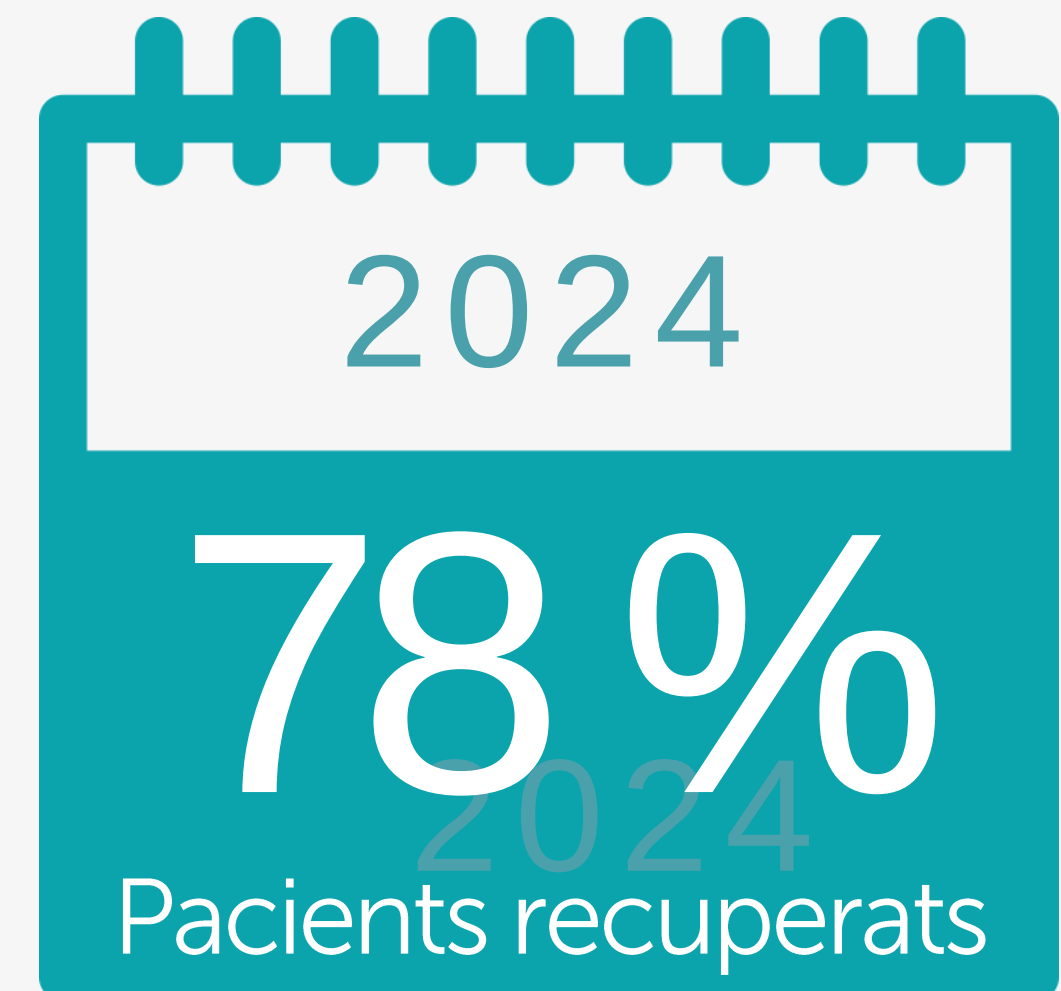
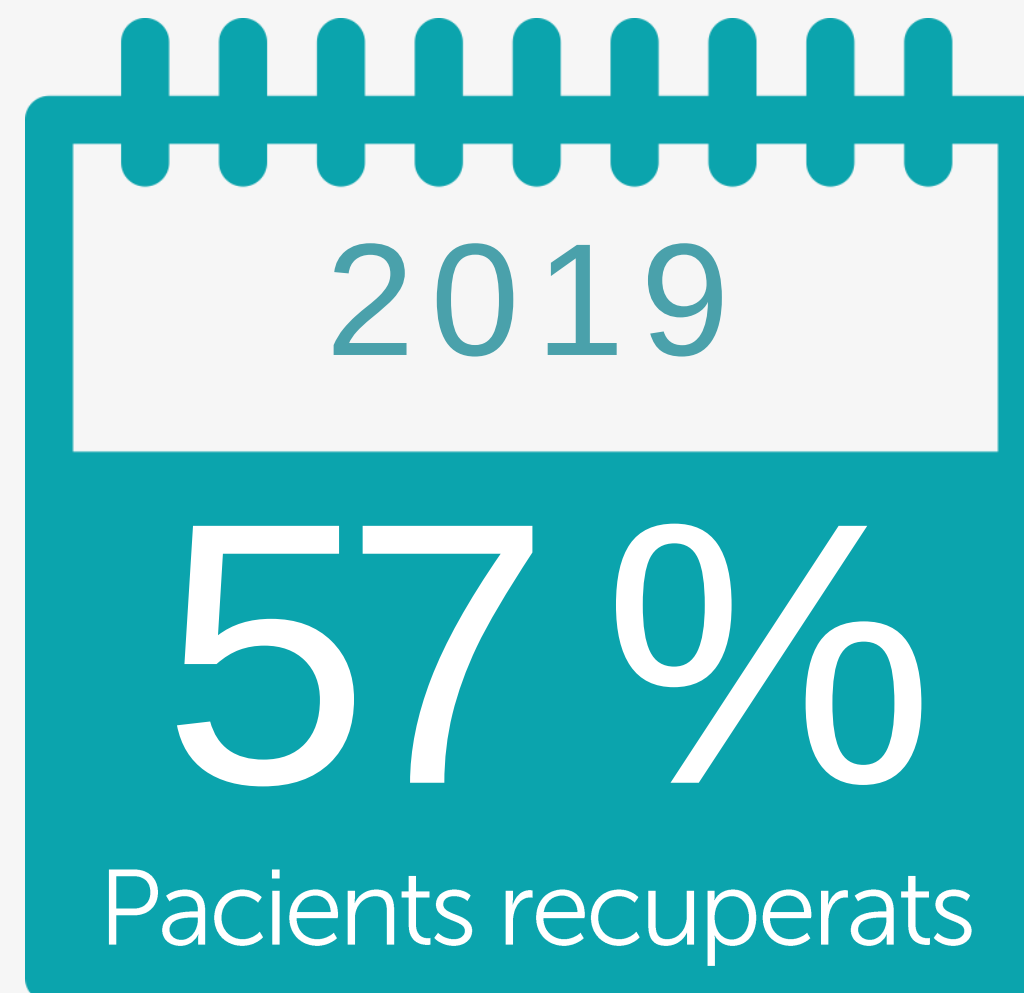
* Temps mig de resolució
de reclamacions (2024)

1^a

La implementació de les enquestes ha impactat positivament en la gestió i resolució de les reclamacions



Confirmació de la
idea de que és
possible fidelitzar des
de la insatisfacció



1^a

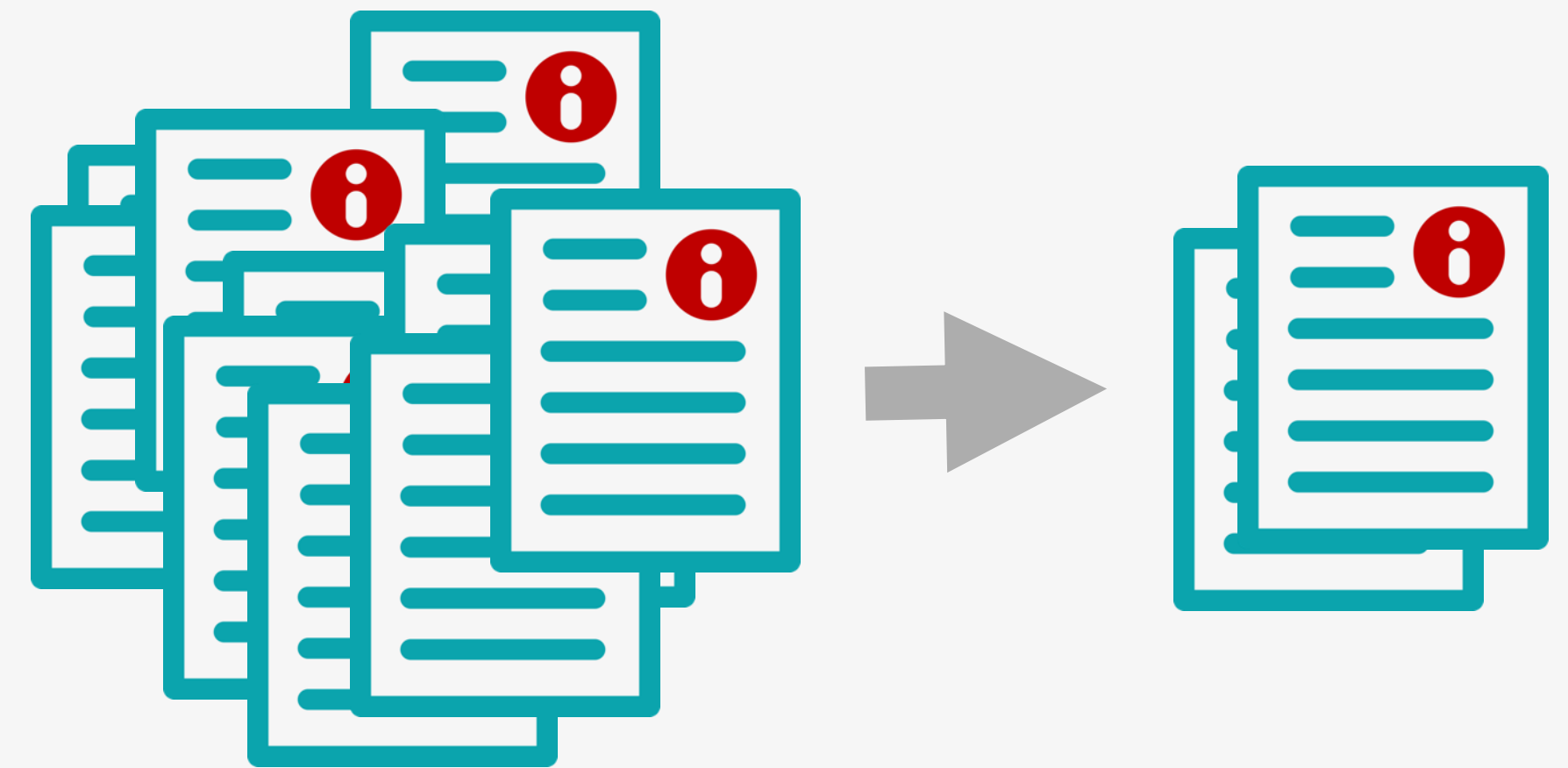
La implementació de les enquestes ha impactat positivament en la gestió i resolució de les reclamacions



Reclamacions



Agraïments

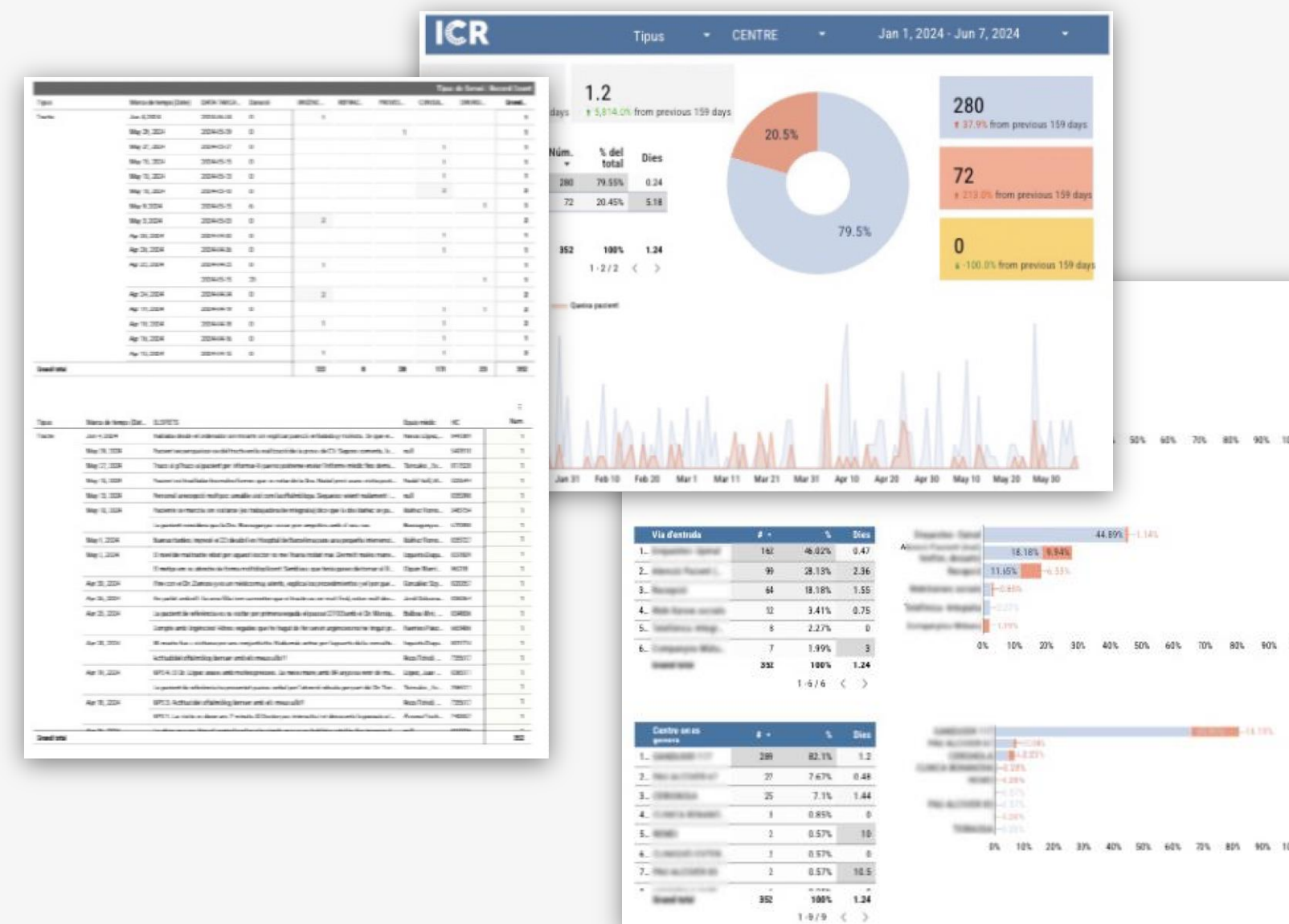


1^a

La implementació de les enquestes ha impactat positivament en la gestió i resolució de les reclamacions



Integració dels resultats de les enquestes amb la nostra eina de gestió d'incidències



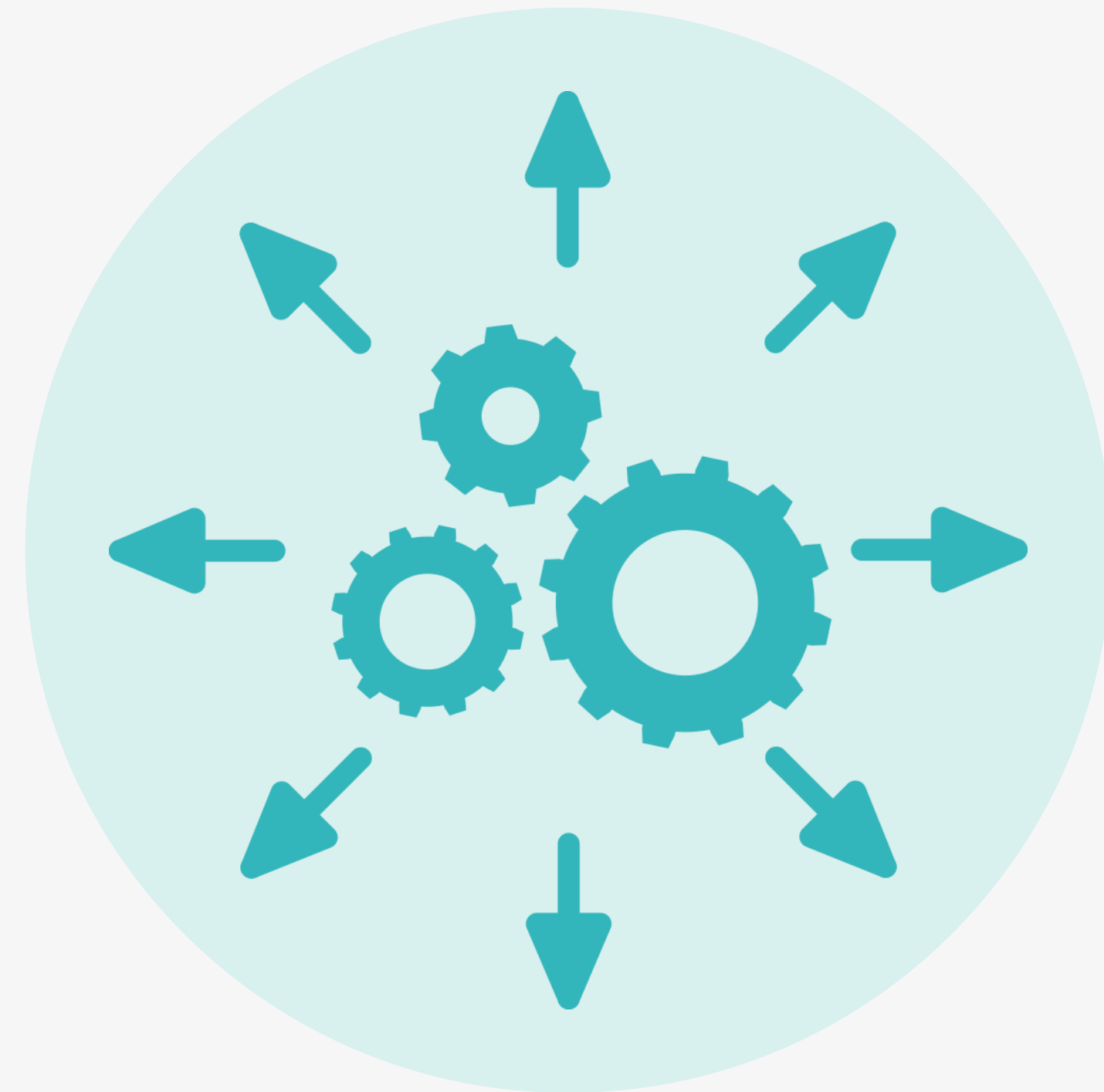
2ª lliçó apresada

Per entrar en detall cal tenir prou volum de dades segmentades.



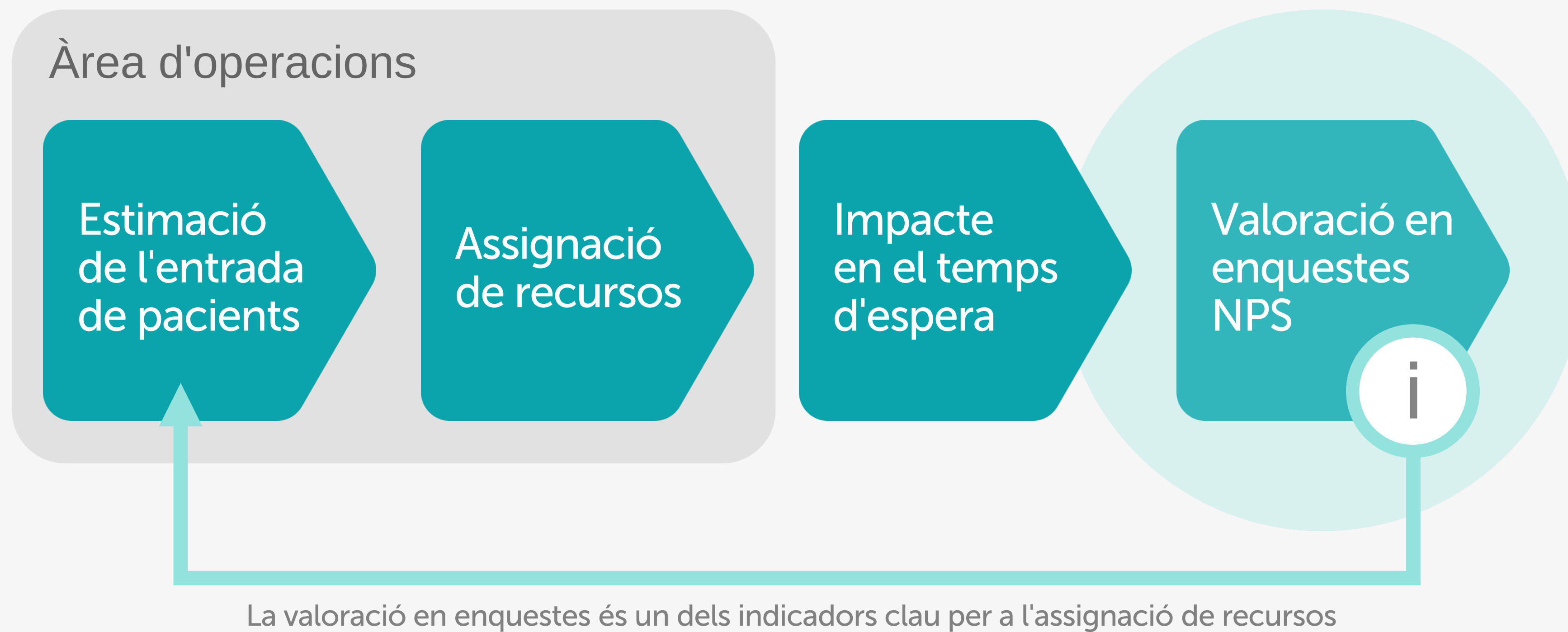
3^a lliçó apresada

És un projecte transversal amb impacte en àrees estratègiques de l'organització



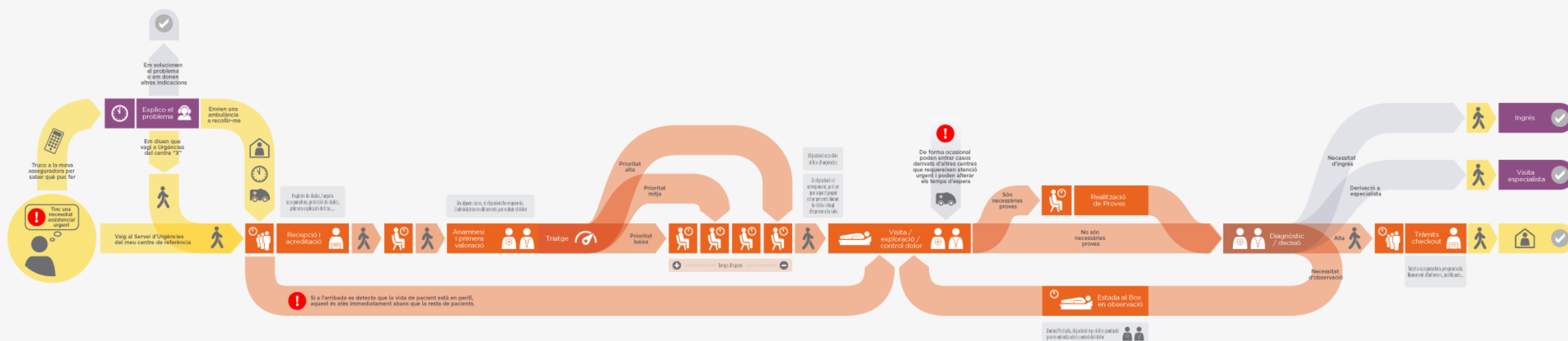
3^a És un projecte transversal amb impacte en àrees estratègiques de l'organització

✓ Impacte en l'Àrea d'Operacions



3^a És un projecte transversal amb impacte en àrees estratègiques de l'organització

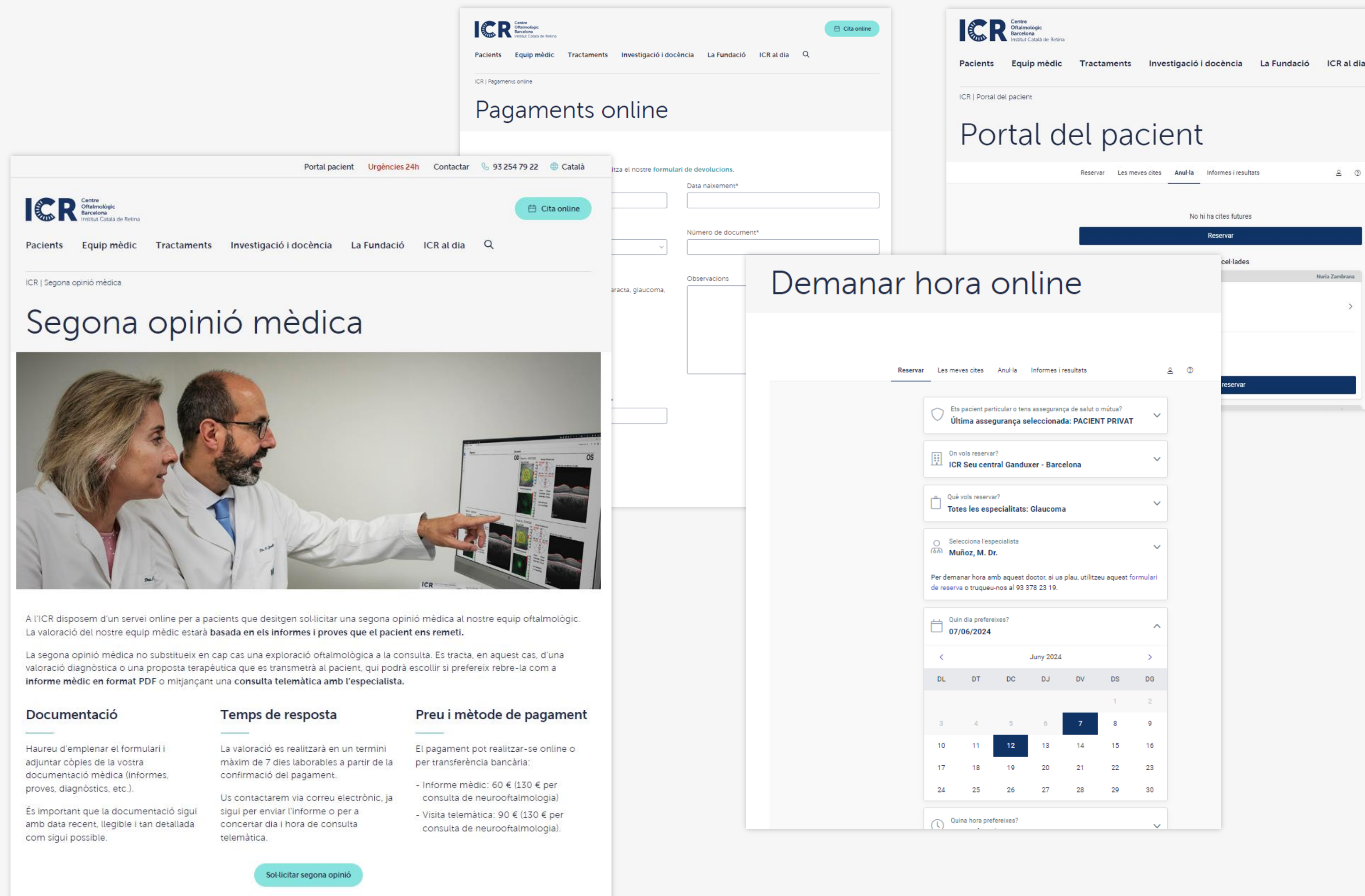
✓ Impacte en l'àrea de qualitat (optimització de procediments, processos i protocols)



3^a És un projecte transversal amb impacte en àrees estratègiques de l'organització



Impacte en la transformació digital i la innovació en la comunicació amb el pacient



3^a És un projecte transversal amb impacte en àrees
estratègiques de l'organització

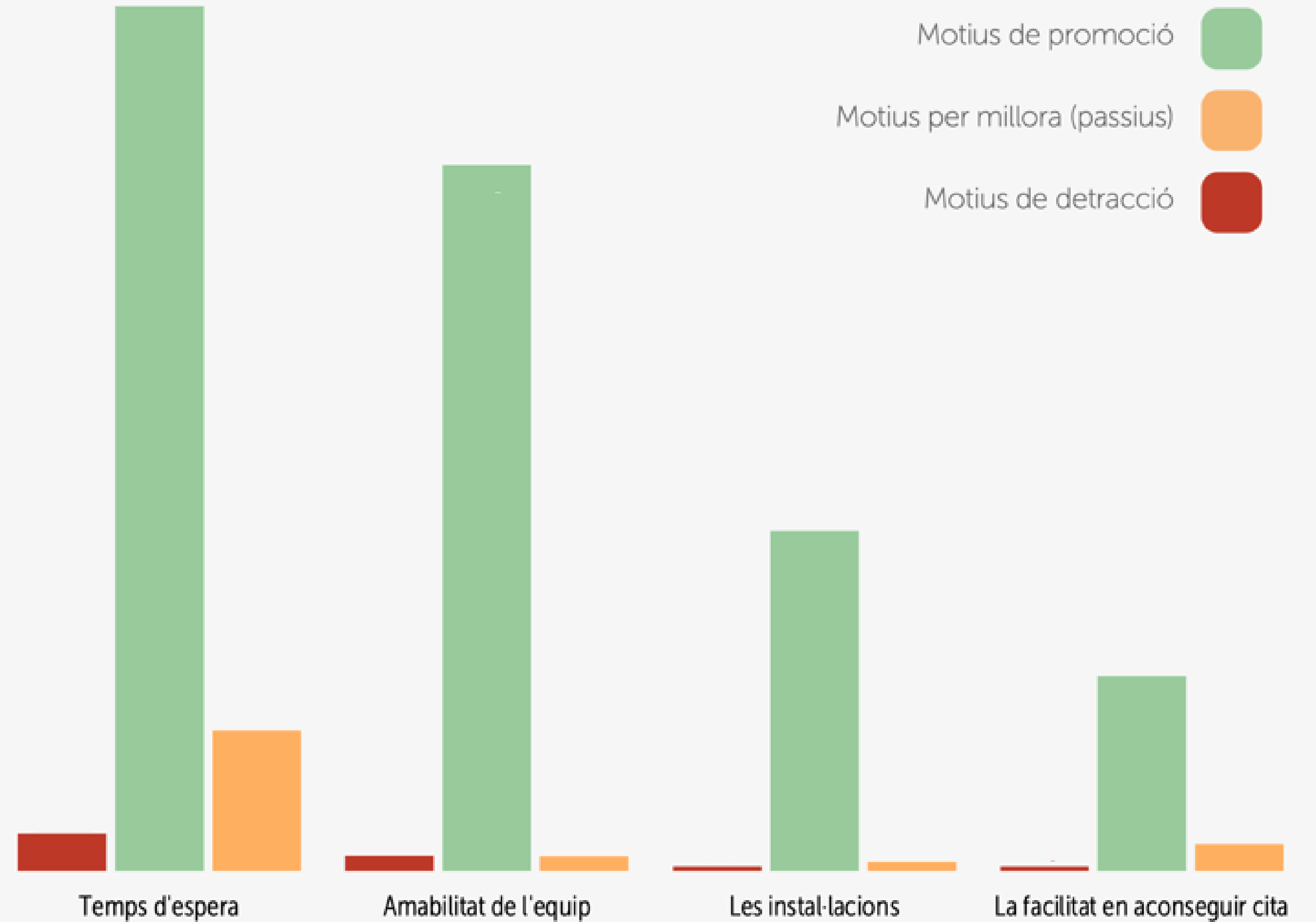


Impacte global
directe en la cultura
d'orientació al pacient



4^a lliçó apresada

Ens ha permès
(i sorprès) saber que
els principals punts
de detracció son
també els principals
punts de promoció.



4^a Ens ha permès (i sorprès) saber que els principals punts de detracció son també els principals punts de promoció.



Hi ha pacients que son
promotors i detractors
a la vegada



4^a

Ens ha permès (i sorprès) saber que els principals punts de detracció son també els principals punts de promoció.



Ens permet validar i posar en valor els nostres punts forts

4^a Ens ha permès (i sorprès) saber que els principals punts de detracció son també els principals punts de promoció.



L'eina ens dona
informació qualitativa
que facilita la
interpretació de
les dades



*Detectar, entendre, gestionar,
convertir i fidelitzar*

*Un detractor reconvertit és més fan
que un promotor que ja ho era*

Moltes gràcies!

Núria Zambrana
nuria.zambrana@icrcat.com



Centre Oftalmològic • Barcelona
Institut Català de Retina

icrcat.com /@icrcat

