



6 anys d'enquestes NPS: Lliçons apreses

Núria Zambrana

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



**Centre
Oftalmològic
Barcelona**
Institut Català de Retina

1^a lliçó apresa

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

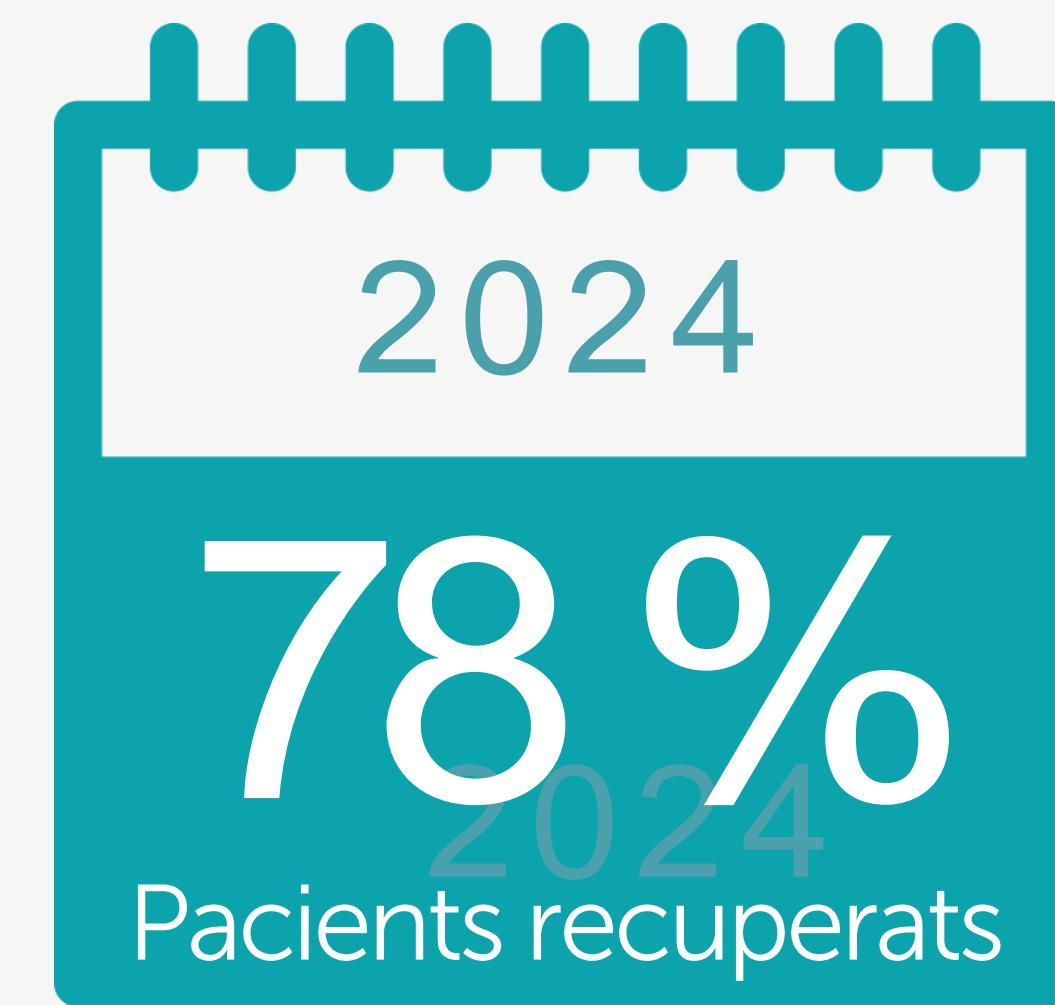
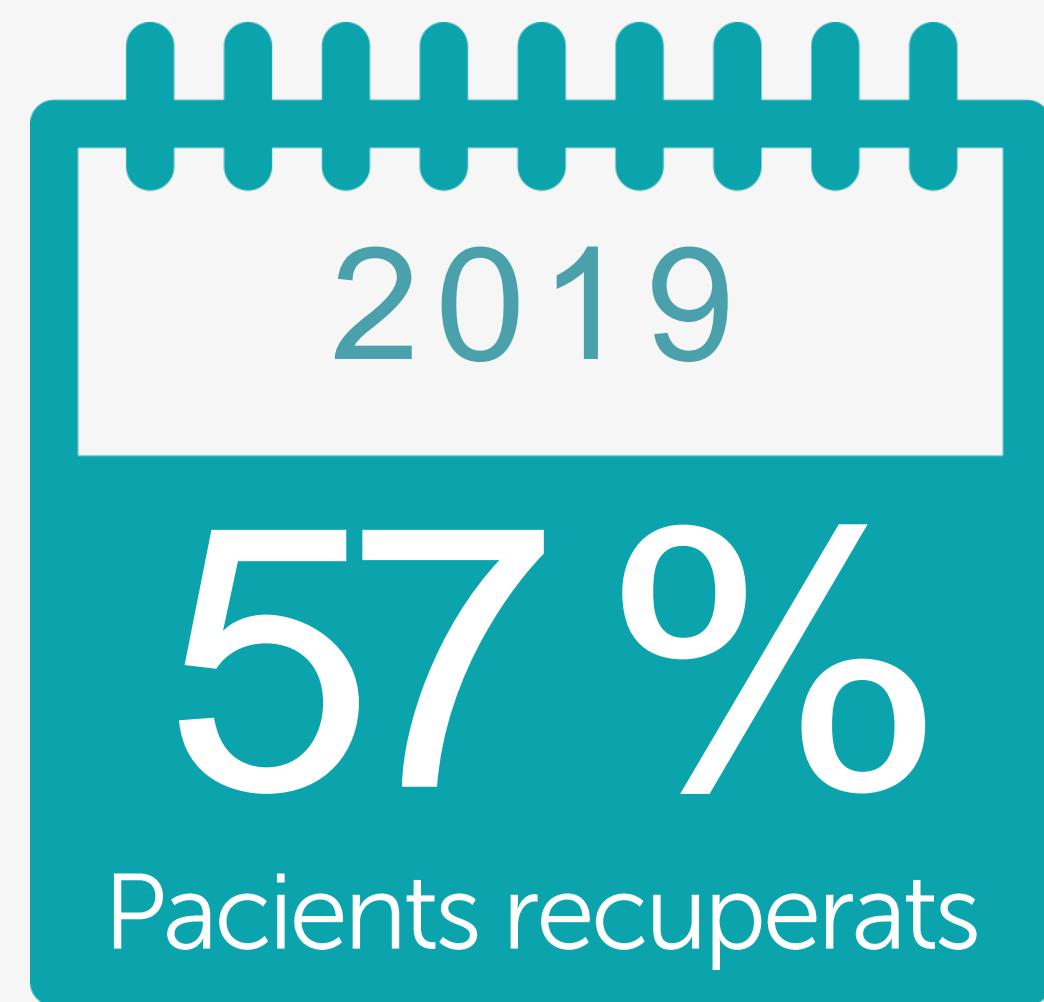


* Temps mig de resolució
de reclamacions (2024)

1a 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

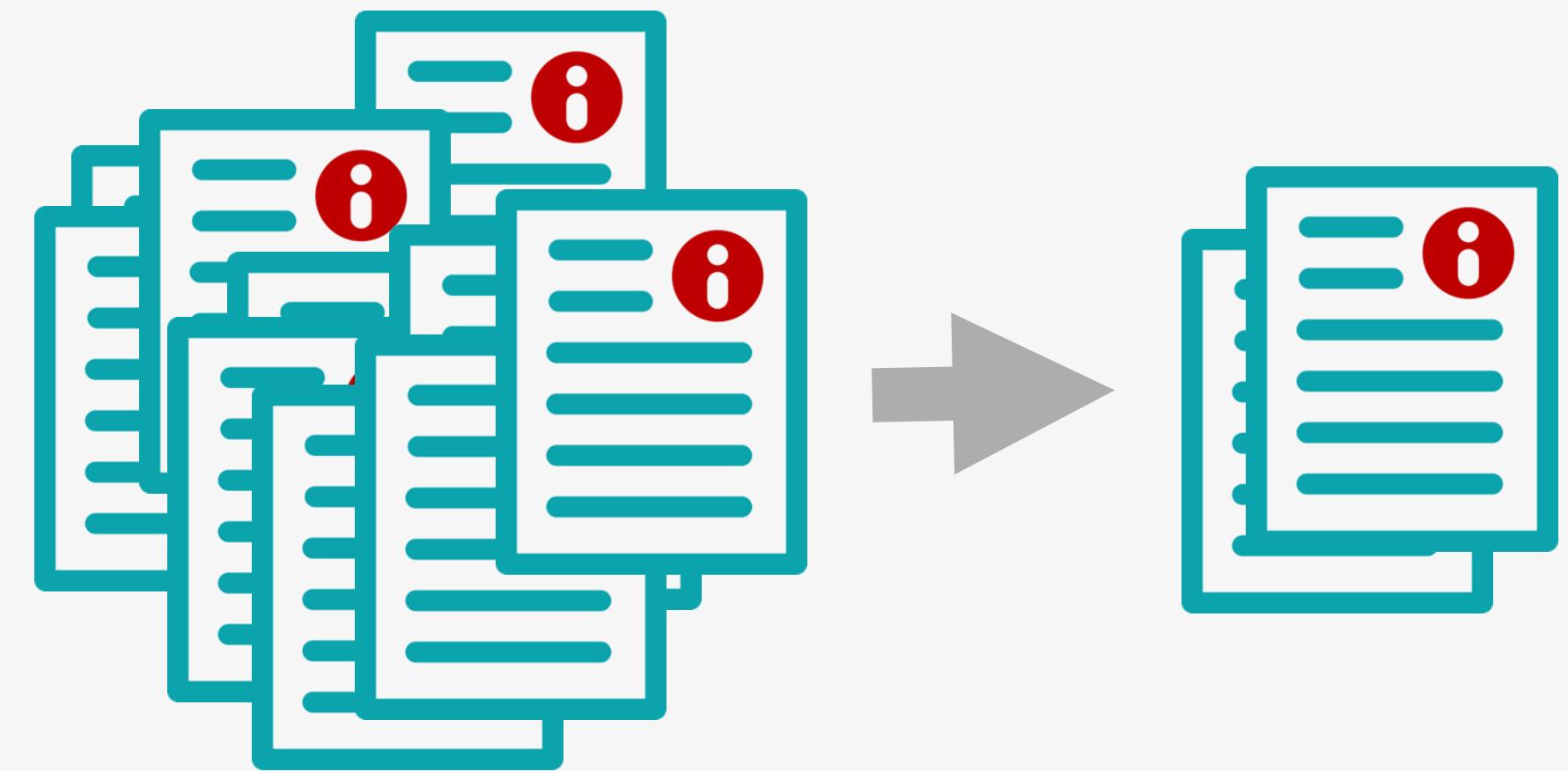
La implementació de les enquestes ha impactat positivament en la gestió i resolució de les reclamacions



Reclamaciones



Agraïments



1a

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



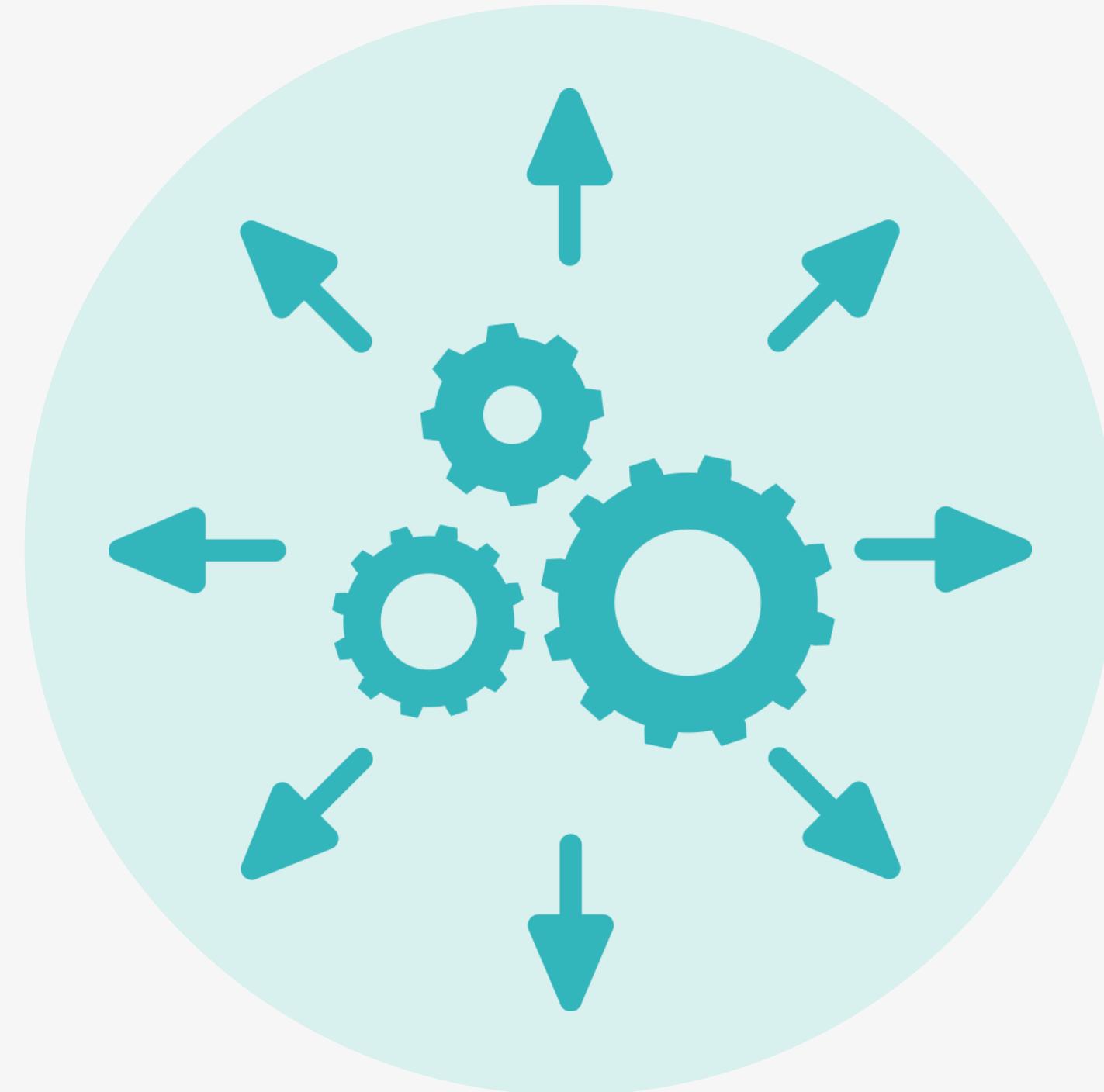
2^a lliçó apresa

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

9	2.400	35,933	5,970	2.20	9,996	1.1
95	5,970	35,933	5,970	2.20	9,996	1.1
4,542	1,720	539,137	1,710	1,720	233,167	0,3
,900	0,314	48,100	0,314	0,316	778,186	1
0,781	1,190	833,789	1,180	1,190	68,000	
4,500	0,332	10,000	0,332	0,338	158,294	
7,430	7,500	10,000	0,460	0,479	350,000	
					20,000	

3^a lliçó apresa

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

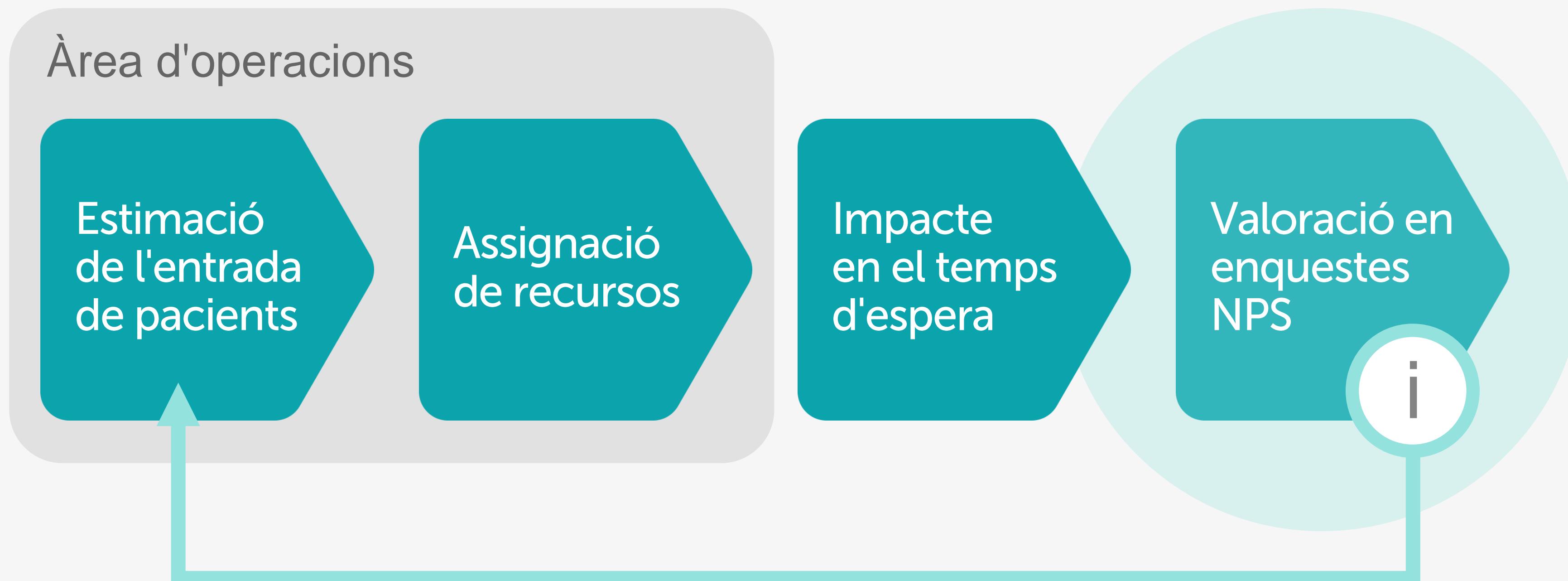


3^a

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



Impacte en l'Àrea d'Operacions

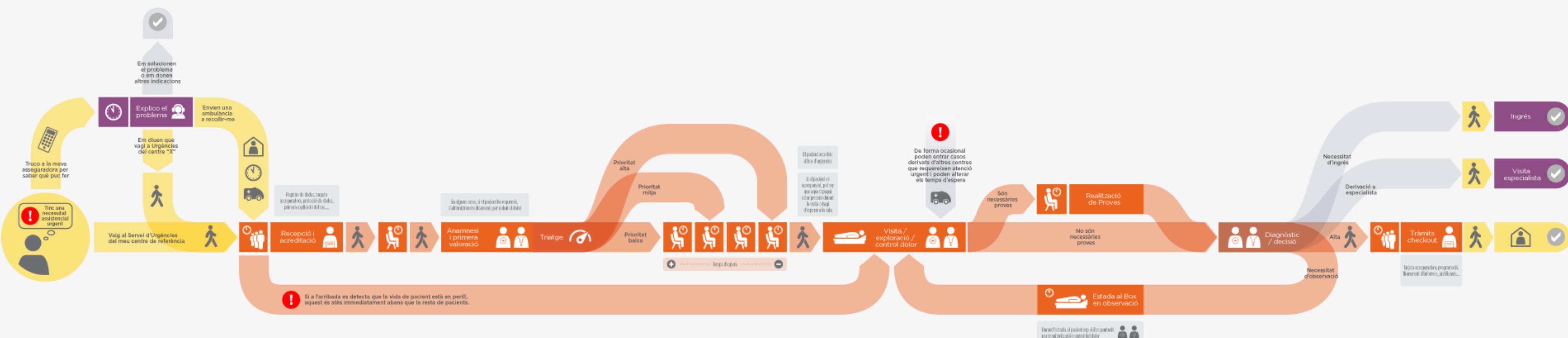


3^a

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

The screenshot displays several sections of the ICR website:

- Pagaments online**: A form for online payments, including fields for name, date of birth, document number, and observations.
- Segona opinió mèdica**: A service for patients to request a second medical opinion. It features a photo of two doctors reviewing eye scan images on a screen, and text explaining the process and fees.
- Demanar hora online**: A booking service for patients. It shows a calendar for June 2024 with the 12th highlighted in blue, and dropdown menus for selecting the patient's insurance and doctor.
- Portal del pacient**: A general patient portal with sections for booking, viewing previous appointments, canceling, and viewing results.

3^a

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

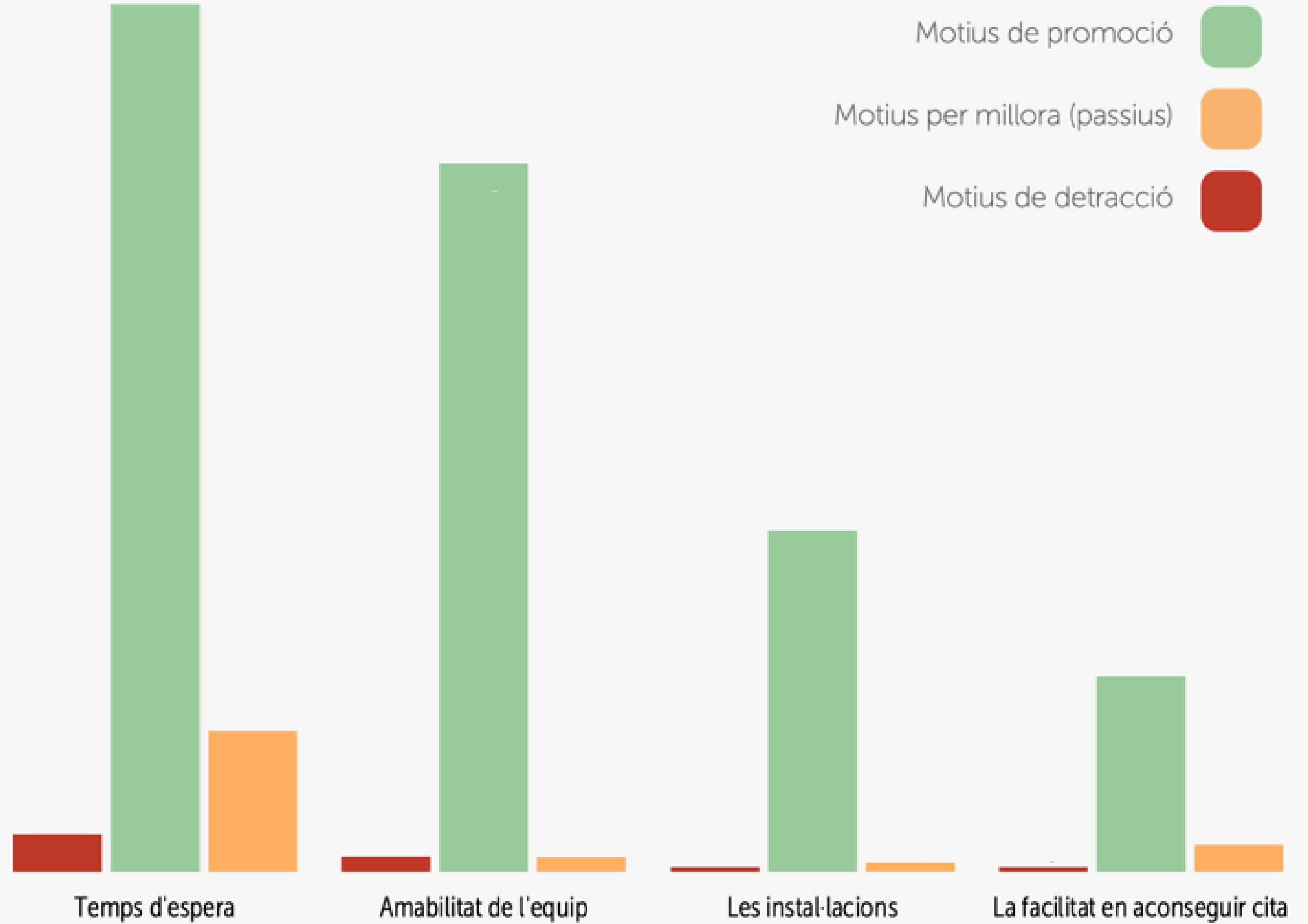


Impacte global
directe en la cultura
d'orientació al pacient



4^a lliçó apresa

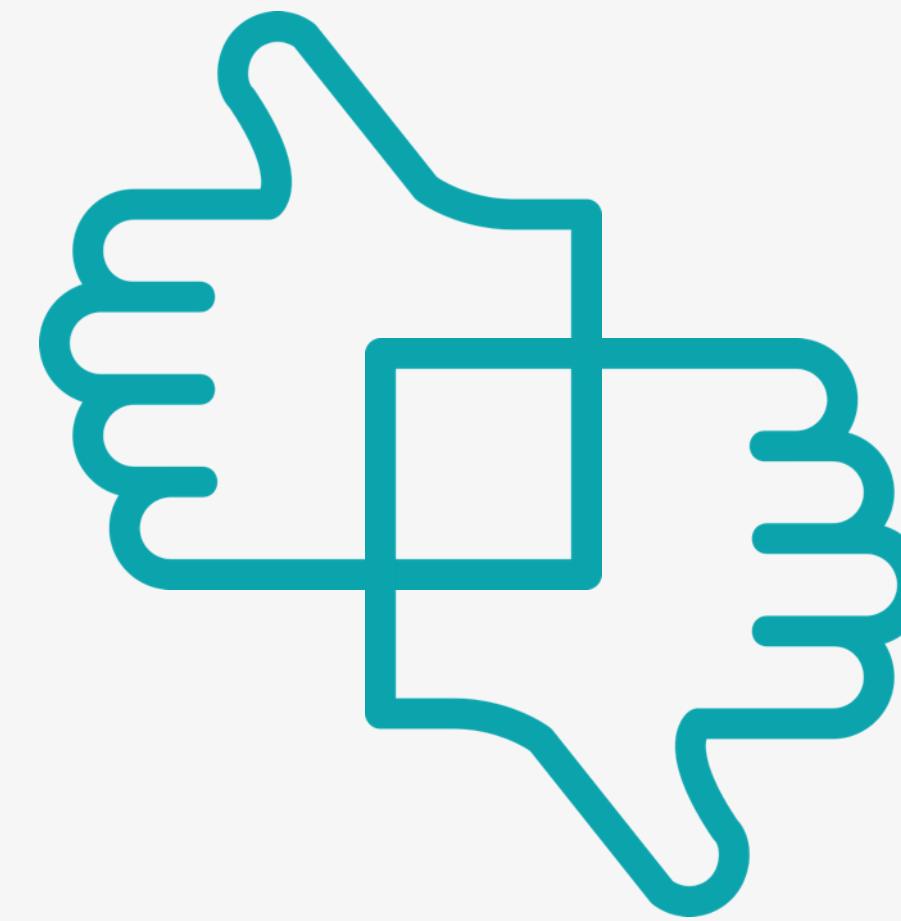
Ens ha permès
(i sorprès) saber que
els principals punts
de detracció son
també els principals
punts de promoció.



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



Hi ha pacients que son
promotores i detractors
a la vegada



4a 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

4a 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

