



Resumen Buena Práctica

LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO: NPS (NET PROMOTER SCORE)



Una forma de **compartir** conocimiento, crear **networking**, **visualizar** lo que hacemos bien y **reconocer** a los que alcanzan un alto nivel de excelencia.

1 de noviembre de 2019

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

SOMOS una asociación empresarial, fundada en España en 1991, cuya **MISIÓN** es facilitar a las organizaciones la mejora de su gestión, contribuyendo a su éxito a lo largo del tiempo. Ofrecemos, a nuestros socios, y a la sociedad en general, la oportunidad de mejorar la gestión y resultados de su organización, conectar con otros profesionales y ampliar su red de contactos, dar visibilidad a su organización y ser reconocido por sus logros y excelentes resultados. El Club Excelencia en Gestión es el único representante oficial en España de la EFQM desde 1994 y se encuentra integrado por más de 230 socios de los más diversos sectores y tamaños, que en la actualidad representan el 20% del PIB y el 25% del IBEX35.

NUESTRA VISIÓN es conseguir que nuestros socios se conviertan en referentes por su gestión excelente

NUESTROS VALORES:

- Nos apasiona la Excelencia en gestión
- Damos valor a lo que se hace bien
- Somos referentes y marcamos tendencia
- Formamos una familia diversa
- Acompañamos a los que quieren gestionarse mejor
- Compartimos conocimientos, experiencias y emociones

Esta obra está sujeta a la licencia
ReconocimientoNoComercial-SinObra-Derivada 4.0
Internacional de Creative Commons



El presente documento es una transcripción de las informaciones facilitadas por la organización en la convocatoria de la III Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión Sanitaria del año 2019.

Índice

1	Introducción	4
1.1	Información General	4
1.2	Resumen Ejecutivo.....	4
1.3	Valores de la Excelencia relacionados.....	6
1.4	Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados	6

1 Introducción

1.1 Información General

Denominación Buena Práctica: **LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO, COMO PALANCA PARA LA SATISFACCIÓN DE SUS EXPECTATIVAS EN UNA ORGANIZACIÓN SANITARIA PÚBLICA, MEDIANTE EL ESTUDIO DEL NPS (NET PROMOTER SCORE)**

Sector de Actividad: **SANIDAD**

Área de Gestión: **AÑADIR VALOR A LOS CLIENTES**

Organización: **GERENCIA DE ASISTENCIA SANITARIA DE SORIA**

1.2 Resumen Ejecutivo

1. Resumen:

Descripción:

Entendemos como EXPERIENCIA del ciudadano toda VIVENCIA que este tiene en su interacción con nuestra organización, y que se relaciona con la FIDELIDAD, LA RECOMENDACIÓN Y LA REPUTACIÓN. El NPS (Net Promoter Score) es un índice que mide la disposición a recomendar los servicios de una organización a otras personas. Es una métrica en relación a la pregunta,

En caso de necesitarlo ¿Con que probabilidad recomendaría nuestro servicio a un amigo o familiar?, que es valorada entre 0 (No, nunca) y 10 (Sí, siempre). Las respuestas se segmentan en tres categorías:

- detractores (puntuación de 0 a 6)
- pasivos (puntuación de 7 a 8).
- promotores (puntuación de 9 a 10)

El valor del NPS es el resultante de restar al porcentaje de PROMOTORES el porcentaje de DETRACTORES. Su rango oscila entre -100 y +100 y hemos utilizado para su estudio 5 terminales táctiles situados en dos centros de salud, dos hospitales y el servicio de urgencias hospitalario.

Contribución al proyecto de la organización:

4 LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO: NPS (NET PROMOTER SCORE)

La medición de la experiencia del ciudadano mediante el NPS complementa otros tipos de mediciones y fuentes de información sobre dicho grupo de interés que la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Soria lleva a cabo de forma sistemática (encuestas de satisfacción, priorización de necesidades o seguridad percibida) y cuya finalidad es la mejora de los procesos asistenciales y organizativos. Responde al desarrollo de la Línea Estratégica III. Calidad y seguridad del paciente del Plan Estratégico 2015-2020 de la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Soria, de su visión y de sus valores.

Grupo de interés:

Los usuarios de los servicios que oferta la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Soria (los pacientes, sus familiares y los ciudadanos de forma global)

Problema que atiende:

Las organizaciones sanitarias públicas deben desarrollar métodos para recoger la experiencia de los ciudadanos y poder identificar oportunidades de mejora en su servicio y poner en marcha acciones que incrementen la calidad percibida de su actividad actual y potencial.

Acogida:

Entre los meses de marzo / diciembre de 2018 se recogieron un total de 14.282 respuestas para una población en la provincia de Soria de 89.752 habitantes. No se puede establecer un porcentaje de la población que responde por las características del sistema pero si intuir que la participación ha sido elevada.

2. Resultados:

Los resultados del NPS han sido:

- a. Hospital Virgen del Mirón: 11,1%
- b. Hospital de Santa Bárbara: 12,9%
- c. Urgencias del Hospital de Santa Bárbara: -15,4%
- d. Centro de Salud Soria Norte: 4,7%
- e. Centro de Salud Soria Sur: 20,7%

3. Lección aprendida:

La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Soria se encuentra, en relación con los resultados del NPS, en una zona general de mejora (0-25%) destacando la necesidad de llevar a cabo actuaciones en el servicio de urgencias hospitalarias. La acción de preguntar además al grupo de detractores y pasivos ¿En qué podemos mejorar su experiencia?, nos proporciona un listado de acciones de mejora a llevar a cabo y que han sido analizadas mediante un diagrama de Pareto.

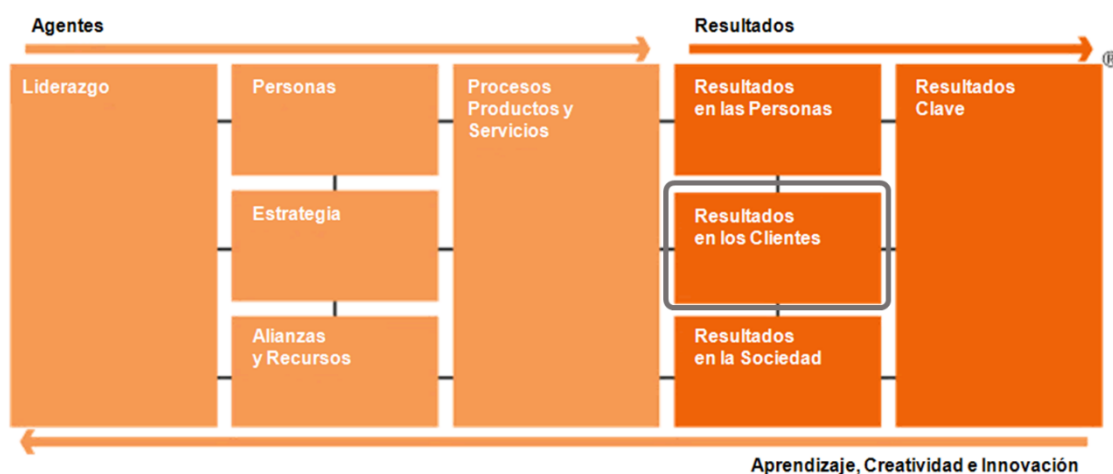
1.3 Valores de la Excelencia relacionados

De los ocho Valores de la Excelencia del Modelo EFQM, la organización considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto en los siguientes:



1.4 Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados

De los cuatro Criterios de Resultados que incorpora el Modelo EFQM de Excelencia, se considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto principal en los siguientes:





Compartiendo y mejorando juntos

www.clubexcelencia.org

