

# Los pacientes ponen un sobresaliente a la Clínica por su atención médica.



## El 76% de los pacientes dan la máxima calificación según el sistema de evaluación Net Promoter Score (NPS)

**CUN** ■ El 76% de los pacientes tratados en la Clínica Universidad de Navarra valoran su asistencia con una puntuación entre 9 y 10 puntos, según los datos del sistema de evaluación Net Promoter Score (NPS). Se trata de un método de calificación de la asistencia prestada por parte de las instituciones para medir la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados. “Además, al estar implantado en muchos hospitales, permite establecer también una comparativa con otros centros”, explica José Javier Zárate, del Departamento de Operaciones de la Clínica.

Así, la Clínica estableció este nuevo sistema en 2015 para poder medir la satisfacción de

un modo eficaz y conocer la opinión que se llevan los enfermos cuando terminan su tratamiento. “Nada más empezar, en febrero de 2015, el NPS se situó en un 57,8 puntos sobre 100, mientras que la media del sector sanitario rondaba 50 puntos”, añade. Gracias a los comentarios que han generado los pacientes mes tras mes, las distintas áreas y servicios han respondido a sus sugerencias, lo que se ha visto reflejado en la satisfacción de los enfermos. “De este modo, dos años después, nuestro NPS es de 72,9 puntos, lo que supone que la satisfacción de los pacientes tratados es superior en 20 puntos a la media global del sector sanitario en nuestro país (52,9

puntos actualmente)”, indica.

“La aplicación de esta herramienta otorga voz a los pacientes, permite escuchar sus experiencias e indica las áreas de mejora de los servicios. Gracias a esta herramienta, podemos conocer en cada momento cuál es el grado de satisfacción de nuestros pacientes”, explica Beth Paloma, subdirectora de Admisión de la Clínica.

[El programa NPS califica la asistencia prestada por parte de las instituciones para medir la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados.](#)

**¿CÓMO FUNCIONA?** El procedimiento se basa en una única pregunta al paciente por correo electrónico con posibilidad de respuesta en una escala 1-10: “¿Recomendaría a un amigo o familiar el servicio recibido?”. Las respuestas se agrupan en tres colectivos: aquellos que puntúan entre 9 y 10 se les denomina promotores; los que puntúan entre 7 y 8 son neutros; y los que califican con un 6 o menos, se les considera detractores. Para obtener el dato del NPS, se resta al número de promotores los detractores. En el caso de la Clínica, el NPS es 72,9 puntos, ya que un 76,6% de los encuestados son prescriptores (puntúan entre 9 y 10 puntos



su satisfacción), 19,7% neutros y 3,7% son detractores.

En estos últimos casos, se realiza un contacto personal o telefónico para conocer los motivos y buscar una solución. “Este contacto directo es más cálido y personal, y permite conocer con más detalles los motivos de insatisfacción”, explica Beth Paloma. Así, la Clínica se pone en contacto con el paciente para agradecer su colaboración y profundizar en los motivos de su descontento. “Esto nos ayuda a saber si en un determinado departamento se repiten las mismas quejas. Si es necesario, nos disculpamos y transmitimos estas quejas a los diferentes departamentos para poder mejorar”, añade.

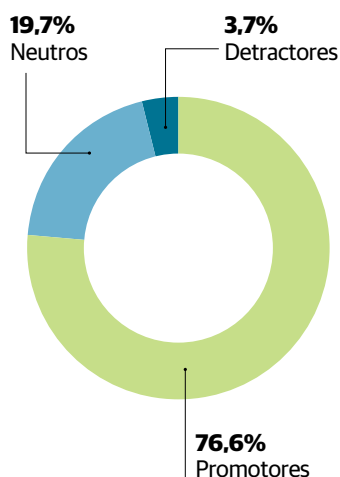
Este sistema se aplica a siete campañas distintas que corresponden a las entradas de todos los pacientes nuevos (tanto en

Pamplona como en Madrid), a pacientes de Urgencias, Urgencias pediátricas, Traumatología, pacientes al alta tras una hospitalización y a las tres semanas del alta. Así, esta calificación se enmarca dentro de los objetivos de seguridad y calidad de la Clínica.

**PACIENTES DEL SNS.** Cabe destacar que más del 80% de los pacientes que acuden derivados desde el Servicio Navarro de Salud califican los servicios ofrecidos por parte de la Clínica con 9 y 10 puntos.

Se trata de un buen ejemplo de la cooperación asistencial que existe entre el SNS y la Clínica, plasmada a través de diversos acuerdos, como el Programa de Trasplantes de Navarra que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea y la Clínica Universidad de Navarra impulsan desde 1990.

## ENCUESTA NPS



# 72,9

Los pacientes tratados en la Clínica puntúan el NPS con 72,9 puntos, lo que supone 20 puntos más que la media del sector sanitario en España (52,9).

# 80%

Más del 80% de los pacientes del Servicio Navarro de Salud evalúan su tratamiento en la Clínica con sobresaliente fruto de la cooperación asistencial que existe entre el SNS y la Clínica.