



Fundación
Santa Fe de Bogotá

Indicadores

de experiencia del paciente y su familia





Explicación

Una experiencia positiva para el paciente y la familia mientras se encuentra en el Hospital a menudo resulta en mejores resultados de salud en general para el paciente, por esto, el área de Experiencia del Paciente de la FSFB supervisa los resultados de la encuesta de satisfacción del paciente y su familia como una forma de conocer el concepto de nuestros usuarios e identificar aspectos que podamos mejorar. Estos indicadores se miden con base en la siguiente pregunta de la encuesta: De manera global, **“¿cómo califica usted la atención recibida en la FSFB?”**

Nombre del Indicador

Fuente: Experiencia del paciente

Nombre del Indicador	2021		2022	
	Meta	Resultado	Meta	Resultado
Porcentaje de Satisfacción del Paciente Calificación global para toda la FSFB	96%	96%	97%	96%
Porcentaje de Satisfacción del Paciente Hospitalización	98%	95%	97%	94%
Porcentaje de Satisfacción del Paciente Urgencias	98%	93%	97%	87%
Porcentaje de Satisfacción del Paciente Servicios ambulatorios	98%	97%	97%	96%





Explicación

El Net Promoter Score (NPS) es un indicador que llevamos con el objetivo de medir el nivel de lealtad y confianza que tienen nuestros pacientes hacia la FSFB. Se genera de las respuestas a la pregunta que se realiza en la encuesta de satisfacción: **“¿En una escala de 0 a 10, qué tan probable es que recomiendes la Fundación Santa Fe de Bogotá a tus amigos o familiares?”**.

Nombre del Indicador

Fuente: Experiencia del paciente

	2021		2022	
	Meta	Resultado	Meta	Resultado
NPS Global	 88%	 82%	 85%	 86%
NPS Hospitalización	 85%	 78,9%	 85%	 77%
NPS Urgencias	 80%	 74,8%	 80%	 59%
NPS Servicios ambulatorios	 86%	 80,08%	 86%	 87%





Fundación
Santa Fe de Bogotá