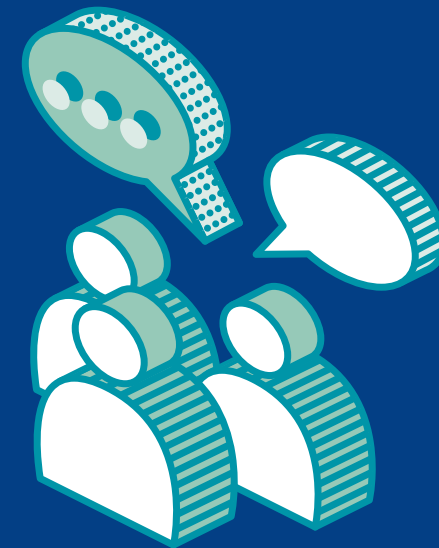


*Indicadores*

**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	2018		2019		2020	
	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado
Porcentaje de Satisfacción del Paciente <b>Calificación global para toda la FSFB</b>	95%	93%	95%	96%	96%	98%
Porcentaje de Satisfacción del Paciente <b>Hospitalización</b>	95%	96%	95%	96%	96%	95%
Porcentaje de Satisfacción del Paciente <b>Urgencias</b>	95%	83%	95%	87%	96%	91%
Porcentaje de Satisfacción del Paciente <b>Servicios ambulatorios</b>	95%	97%	95%	97%	96%	98%
Porcentaje de Satisfacción del Paciente <b>Sedes</b>	95%	98%	95%	99%	96%	98%



## 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

Nombre del Indicador	2018		2019		2020	
	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado
NPS Global	80%	74%	82%	84%	84%	88%
NPS Hospitalización	80%	82%	82%	80%	84%	80%
NPS Urgencias	80%	45%	82%	56%	84%	71%
NPS Servicios ambulatorios	80%	84%	82%	88%	84%	88%
NPS Sedes	80%	89%	82%	94%	84%	93%



Fundación  
Santa Fe de Bogotá