

NPS 2022 – CIERRE ANUAL

CM Teknon

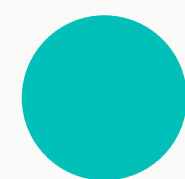
Experiencia del Paciente



CENTRO MÉDICO TEKNON

Grupo quirónsalud

| Índice



Visión Global

Evolución
Ranking
Top 5 centros



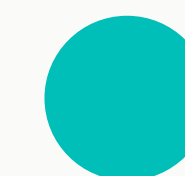
Consultas Externas

Evolución
Top 5 Centros
Customer Journey



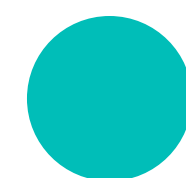
Urgencias

Evolución
Top 5 Centros
Customer Journey



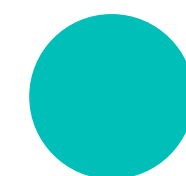
Hospitalización

Evolución
Top 5 Centros
Customer Journey



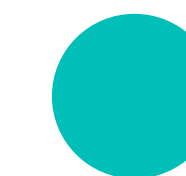
Cirugía ambulatoria

Evolución
Top 5 Centros
Customer Journey



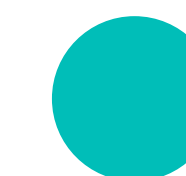
Laboratorio

Evolución
Top 5 Centros
Customer Journey



Diagnóstico por imagen

Evolución
Top 5 Centros
Customer Journey

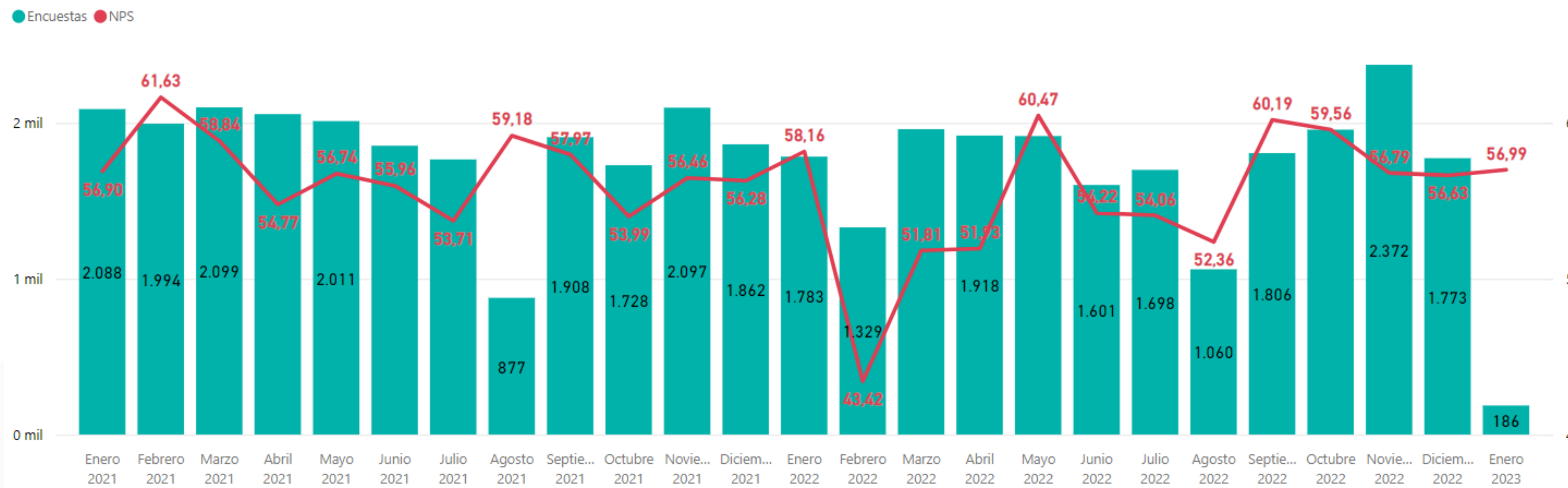


SPS

Evolución

Evolución

NPS Global: Evolucion mensual



Área Hospitalaria	NPS 2022	Encuestas	Promotores	Pasivos	Detractores	NPS prdo comp. 2021	Encuestas prdo comp.	Variac NPS prdo.análisis vs prdo.comp.
⊕ CMA	68,45	1.553	1.150	316	87	69,85	912	-2,00 % ↓
⊕ Consultas Externas	70,05	4.204	3.149	851	204	58,69	8.477	19,36 % ↑
⊕ Diagnóstico por Imagen	60,22	4.844	3.288	1.185	371	56,74	4.861	6,14 % ↑
⊕ Hospitalización	59,77	2.921	1.985	697	239	61,76	2.432	-3,22 % ↓
⊕ Laboratorio	60,07	3.311	2.272	756	283	56,49	3.827	6,34 % ↑
⊕ Urgencias	24,60	4.337	2.121	1.162	1.054	36,09	1.829	-31,82 % ↓
Total	55,39	21.170	13.965	4.967	2.238	56,83	22.338	-2,52 % ↓

Comparativa cierre 2022 vs 2021

Ranking

Grandes Hospitales	NPS Global
Hospital Ruber Internacional	77,66
HU Fundación Jiménez Díaz	63,92
Hospital Ruber Juan Bravo	60,80
HU Rey Juan Carlos	60,77
HUQS Madrid	60,63
HQS Barcelona	59,27
HQS Sagrado Corazón	57,68
HUQS Dexeus	57,03
Centro Médico Teknon	55,39
HU Sagrat Cor	52,70
HU General de Catalunya	46,86
Total	59,12

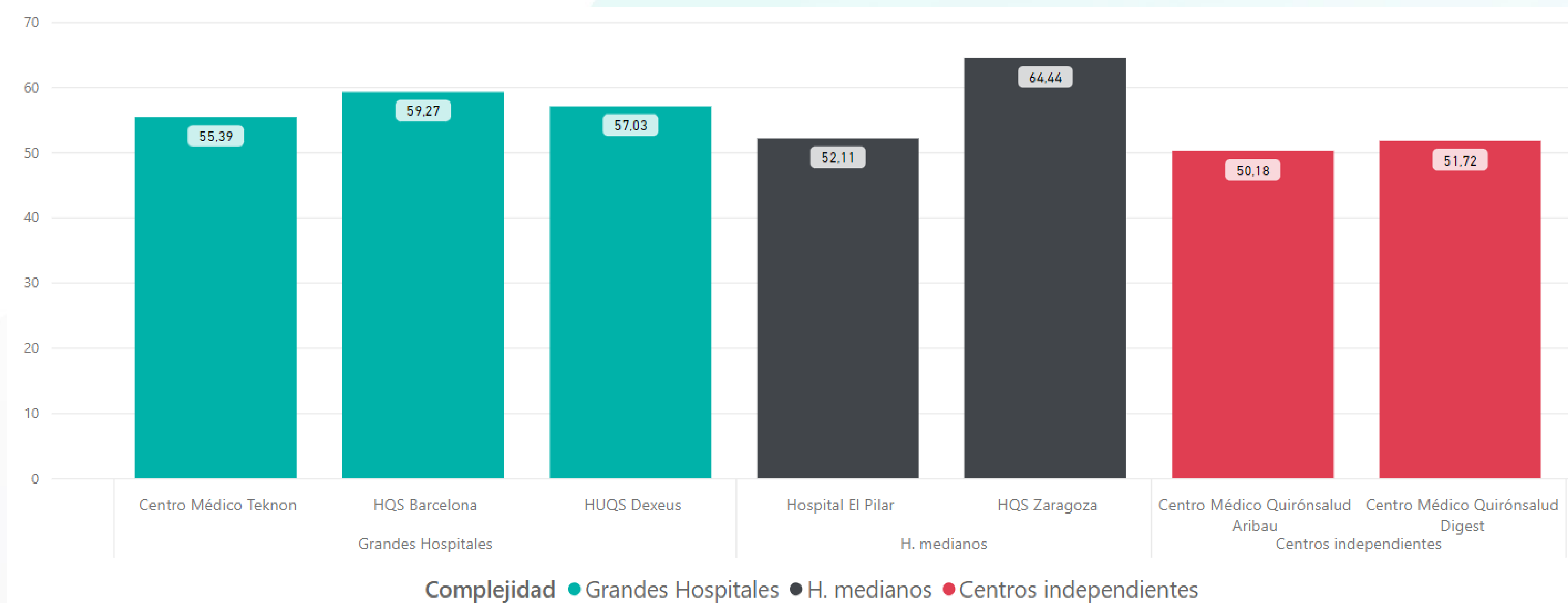
Hospitales Medianos	NPS Global
HQS Córdoba	68,11
HQS Zaragoza	64,44
Hospital Universitario General de Villalba	62,28
Clínica Rotger	61,45
HQS A Coruña	61,24
HQS Torrevieja	60,90
Policlínica Gipuzkoa	60,41
Hospital La Luz	60,15
HU Infanta Elena	57,36
HQS Bizkaia	56,08
Hospital Infanta Luisa	54,07
HQS Valle del Henares	53,63
HQS Valencia	52,96
HQS Málaga	52,36
Hospital El Pilar	52,11
HQS Marbella	51,06
HQS Palmanovas	48,92
Total	56,68

Hospitales Pequeños	NPS Global
HQS del Vallès	40,29
HQS Campo de Gibraltar	46,00
HQS Son Verí	49,07
Hospital Quirónsalud Huelva	50,00
HQS Ciudad Real	51,52
HQS Costa Adeje	54,74
HQS San José	56,40
HQS Murcia	56,63
HQS Miguel Domínguez	57,87
Hospital Santa Cristina	58,49
Hospital de Lugo	58,98
HQS Cáceres	59,28
HQS Toledo	59,48
HQS Clideba	59,77
HQS Vitoria	60,96
HQS Tenerife	64,08
HQS Albacete	64,74
Total	56,06

Centros Independientes	NPS Global
Centro de Protonterapia	90,63
Instituto Extremeño de Reproducción Asistida (I.E.R.A.)	83,70
Centro Médico Don Benito	80,00
Olympia	72,92
Hospital de Día QS Talavera	69,66
Centro Médico Quirónsalud Gran Alacant	62,71
Centro Médico UTSET	61,89
Hospital de Día QS Donostia	59,15
Centro Médico Quirónsalud Almendralejo	56,91
Centro Médico Quirónsalud Alicante	55,74
Centro Médico Quirónsalud Valle del Henares	54,41
Centro Médico Quirónsalud Digest	51,72
Clínica QS Alcázar	51,62
Total	57,47



Top 5 centros



*Datos cierre 2022

Evolución

NPS Consultas Externas: Evolucion mensual



Mes	Encuestas
Ene 2022	4.131
Feb 2022	4.624
Mar 2022	5.630
Abr 2022	5.004
May 2022	6.489
Jun 2022	6.133
Jul 2022	5.484
Ago 2022	3.341
Sep 2022	5.785
Oct 2022	5.995
Nov 2022	5.936
Dic 2022	4.574
Ene 2023	588

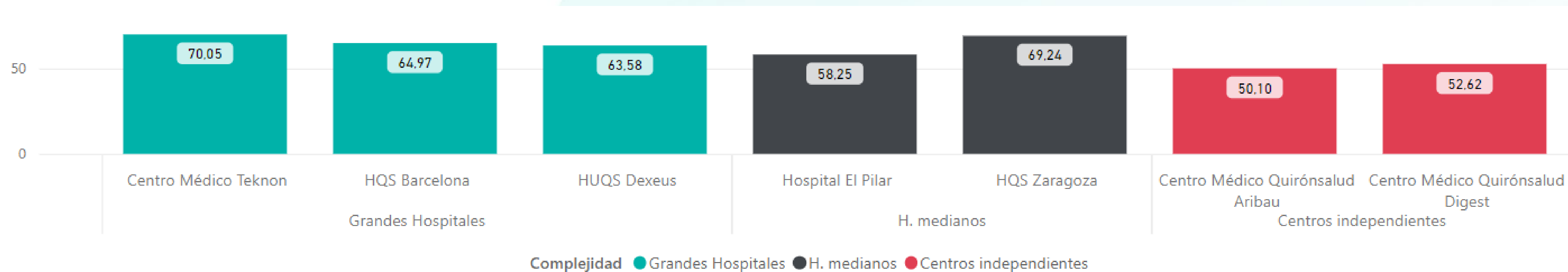
Área Hospitalaria	NPS 2022	Encuestas	Promotores	Pasivos	Detractores	NPS prdo comp. 2021	Encuestas prdo comp.	Variac NPS prdo.análisis vs prdo.comp.
CMA	68,45	1.553	1.150	316	87	69,85	912	-2,00 % ↓
Consultas Externas	70,05	4.204	3.149	851	204	58,69	8.477	19,36 % ↑
Diagnóstico por Imagen	60,22	4.844	3.288	1.185	371	56,74	4.861	6,14 % ↑
Hospitalización	59,77	2.921	1.985	697	239	61,76	2.432	-3,22 % ↓
Laboratorio	60,07	3.311	2.272	756	283	56,49	3.827	6,34 % ↑
Urgencias	24,60	4.337	2.121	1.162	1.054	36,09	1.829	-31,82 % ↓
Total	55,39	21.170	13.965	4.967	2.238	56,83	22.338	-2,52 % ↓

OBJETIVO NPS CONSULTAS EXTERNAS: 70



Consultas externas

Top 5 centros Consultas Externas



*Datos cierre 2022

Customer Journey

Ene 2022 - Dic 2022

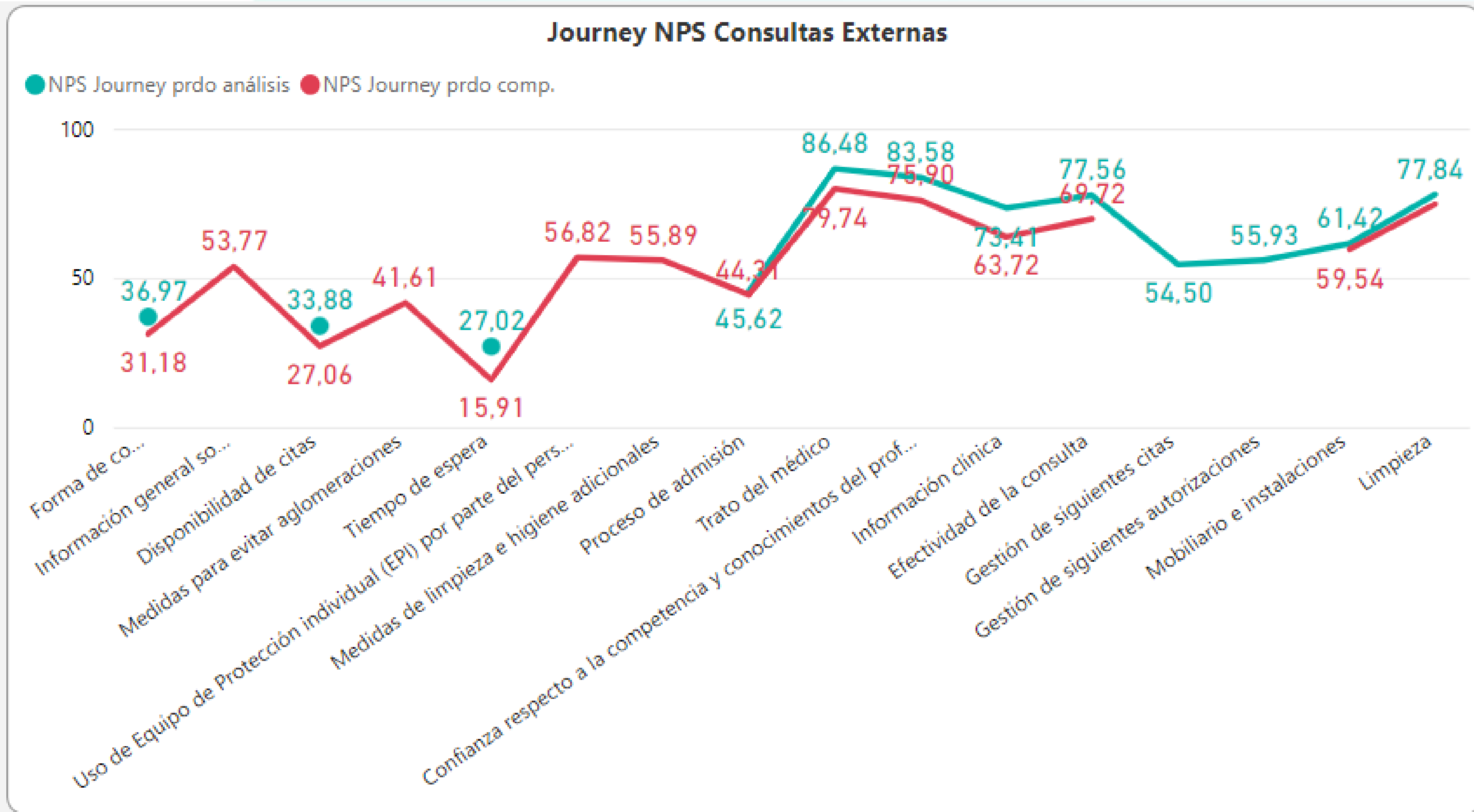
60,08
NPS Journey

43.257
Valoraciones

Ene 2021 - Dic 2021

53,48
NPS Journey

111.650
Valoraciones





Consultas externas

NPS por servicio / especialidad

Centro	Especialidad	Unidad Enfermería	NPS	Encuestas	Promotores	Pasivos	Detractores	NPS prdo comp.	Encuestas prdo comp.	Variac NPS prdo.análisis vs prdo.comp.
Total CONSULTAS EXTERNAS			70,0523311	4.204	3.149	851	204	58,68821517	8.477	19,36 %
Centro Médico Teknon - Satélite	Total		58,490566	106	68	32	6	57,36961451	882	1,95 %
Edificio Marquesa	Total		92,3076923	91	86	3	2			0,00 %
Edificio Vilana	Total		76,2411348	282	224	49	9			0,00 %
Ginecología FIV	Total		87,5	8	7	1				0,00 %
Instituto de Neurociencias	Total		66,9811321	106	77	23	6			0,00 %
Instituto del Corazón Teknon	Total		68,6626747	501	369	107	25	59,21730175	971	15,95 %
Instituto Oncológico Teknon	Total		72,4369748	2.380	1.829	446	105	56,4453125	1.024	28,33 %
	CARDIOLOGÍA	Total	70,8595388	477	360	95	22			0,00 %
	CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	Total	70,5882353	17	13	3	1			0,00 %
	CIRUGÍA VASCULAR Y ANGIOLOGÍA	Total	78,5714286	14	12	1	1			0,00 %
	DERMATOLOGÍA	Total	100	1	1					0,00 %
	FARMACIA	Total	80	5	4	1				0,00 %
	HEMATOLOGÍA CLÍNICA	Total	75	12	9	3		50	194	50,00 %
	NEUMOLOGÍA	Total	86,3636364	132	114	18				0,00 %
	NEUROCIRUGÍA	Total	79,7101449	69	56	12	1			0,00 %
	NEUROLOGÍA	Total	63,8888889	108	79	19	10			0,00 %
	OFTALMOLOGÍA	Total	50	6	3	3				0,00 %
		No definido	50	6	3	3				0,00 %
	ONCOLOGÍA MÉDICA	Total	74	1.050	826	175	49	53,90334572	538	37,28 %
	ONCOLOGIA RADIOTERÁPICA	Total	67,679558	362	259	89	14	65,4109589	292	3,47 %
	OTORRINOLARINGOLOGÍA	Total	25	4	2	1	1			0,00 %
	PEDIATRÍA	Total	76,1904762	42	33	8	1			0,00 %
	REHABILITACIÓN	Total	100	5	5					0,00 %
	REPRODUCCION ASISTIDA	Total	85,7142857	14	12	2				0,00 %
	SIN RELACIONAR	Total	56,7567568	37	25	8	4			0,00 %
	TRAUMATOLOGÍA Y C.ORTOPÉDICA	Total	66,6666667	3	2	1				0,00 %
	UROLOGÍA	Total	61,9047619	21	14	6	1			0,00 %

*Datos cierre 2022

Evolución

NPS Urgencias: Evolucion mensual



Ene 2022	Feb 2022	Mar 2022	Abr 2022	May 2022	Jun 2022	Jul 2022	Ago 2022	Sep 2022	Oct 2022	Nov 2022	Dic 2022	Ene 2023
6.301	5.655	7.011	6.823	7.382	6.735	6.677	5.802	6.248	7.580	8.001	8.260	1.760

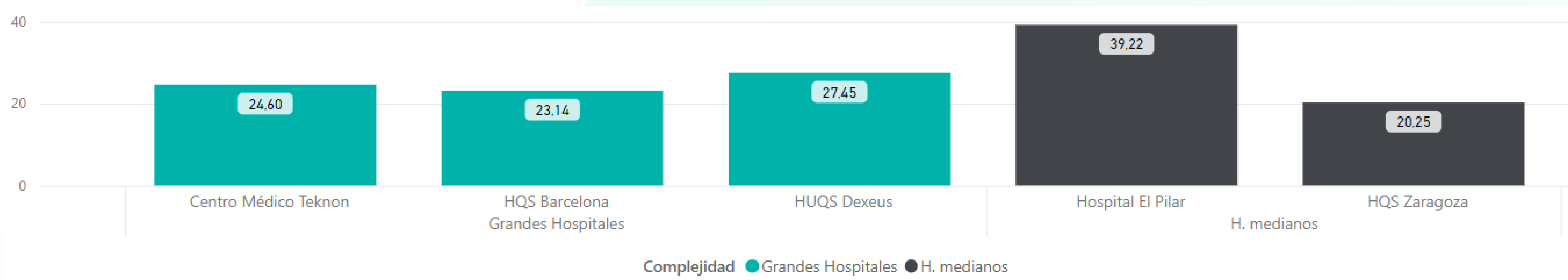
Área Hospitalaria	NPS 2022	Encuestas	Promotores	Pasivos	Detractores	NPS prdo comp. 2021	Encuestas prdo comp.	Variac NPS prdo.análisis vs prdo.comp.
CMA	68,45	1.553	1.150	316	87	69,85	912	-2,00 % ↓
Consultas Externas	70,05	4.204	3.149	851	204	58,69	8.477	19,36 % ↑
Diagnóstico por Imagen	60,22	4.844	3.288	1.185	371	56,74	4.861	6,14 % ↑
Hospitalización	59,77	2.921	1.985	697	239	61,76	2.432	-3,22 % ↓
Laboratorio	60,07	3.311	2.272	756	283	56,49	3.827	6,34 % ↑
Urgencias	24,60	4.337	2.121	1.162	1.054	36,09	1.829	-31,82 % ↓
Total	55,39	21.170	13.965	4.967	2.238	56,83	22.338	-2,52 % ↓

OBJETIVO NPS URGENCIAS : 50



Urgencias

Top 5 centros



Customer Journey

Ene 2022 - Dic 2022

34,60

NPS Journey

44.312

Valoraciones

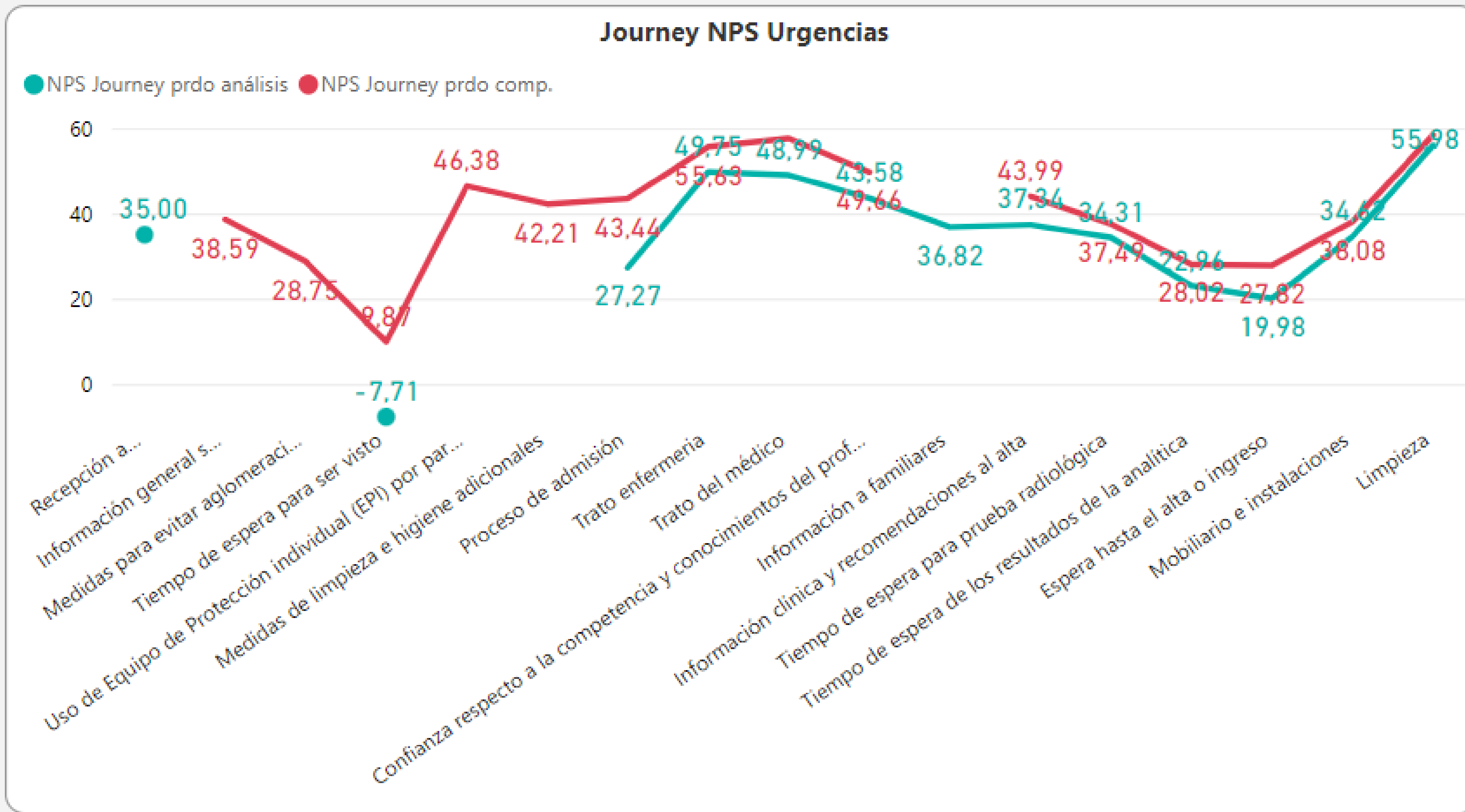
Ene 2021 - Dic 2021

40,99

NPS Journey

22.913

Valoraciones





Urgencias

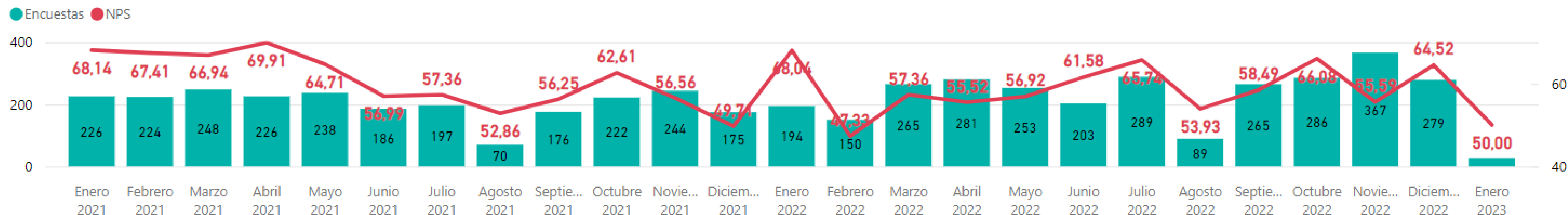
NPS por servicio / especialidad

Hospital	Centro	Especialidad	NPS	Encuestas	Promotores	Pasivos	Detractores	NPS prdo comp.	Encuestas prdo comp.	Variac NPS prdo.análisis vs prdo.comp.
Centro Médico Teknon	Total		24,6022596	4.337	2.121	1.162	1.054	36,0852925	1.829	-31,82 %
	Centro Médico Teknon	Total URGENCIAS	24,6022596	4.337	2.121	1.162	1.054	36,0852925	1.829	-31,82 %
		CARDIOLOGÍA	100	2	2			66,6666667	21	50,00 %
		GINECOLOGÍA	27,2727273	11	6	2	3	29,8611111	144	-8,67 %
		MEDICINA INTERNA	9,00900901	111	45	31	35	25,6467942	889	-64,87 %
		NEUROLOGÍA						100	1	-100,00 %
		OBSTETRICIA	38,4615385	169	96	42	31			0,00 %
		OTORRINOLARINGOLOGÍA						39,1304348	23	-100,00 %
		PEDIATRÍA	38,9534884	516	286	145	85	54,0322581	124	-27,91 %
		SIN RELACIONAR	60	10	8		2			0,00 %
		TRAUMATOLOGÍA Y C.ORTOPÉDICA	34,8050037	1.359	732	368	259	47,36	625	-26,51 %
		URGENCIAS GENERALES	14,2724745	2.158	946	574	638			0,00 %
		UROLOGÍA						100	1	-100,00 %

*Datos cierre 2022

Evolución

NPS Hospitalización: Evolucion mensual

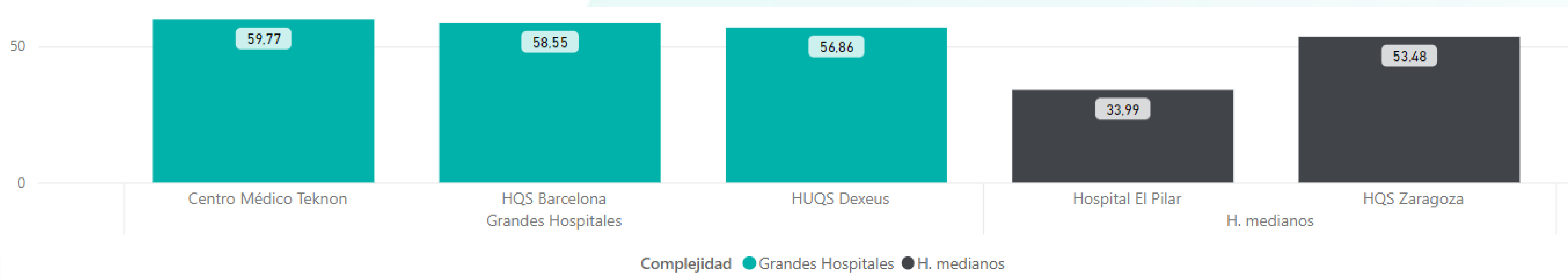


Mes	Ene 2022	Feb 2022	Mar 2022	Abr 2022	May 2022	Jun 2022	Jul 2022	Ago 2022	Sep 2022	Oct 2022	Nov 2022	Dic 2022	Ene 2023
Encuestas	1.342	1.555	1.773	1.607	1.652	1.529	1.534	816	1.434	1.623	1.614	1.383	203

Área Hospitalaria	NPS 2022	Encuestas	Promotores	Pasivos	Detractores	NPS prdo comp. 2021	Encuestas prdo comp.	Variac NPS prdo.análisis vs prdo.comp.
CMA	68,45	1.553	1.150	316	87	69,85	912	-2,00 % ↓
Consultas Externas	70,05	4.204	3.149	851	204	58,69	8.477	19,36 % ↑
Diagnóstico por Imagen	60,22	4.844	3.288	1.185	371	56,74	4.861	6,14 % ↑
Hospitalización	59,77	2.921	1.985	697	239	61,76	2.432	-3,22 % ↓
Laboratorio	60,07	3.311	2.272	756	283	56,49	3.827	6,34 % ↑
Urgencias	24,60	4.337	2.121	1.162	1.054	36,09	1.829	-31,82 % ↓
Total	55,39	21.170	13.965	4.967	2.238	56,83	22.338	-2,52 % ↓

OBJETIVO NPS HOSPITALIZACIÓN : 75

Top 5 centros



Customer Journey

Ene 2022 - Dic 2022

61,07

NPS Journey

37.939

Valoraciones

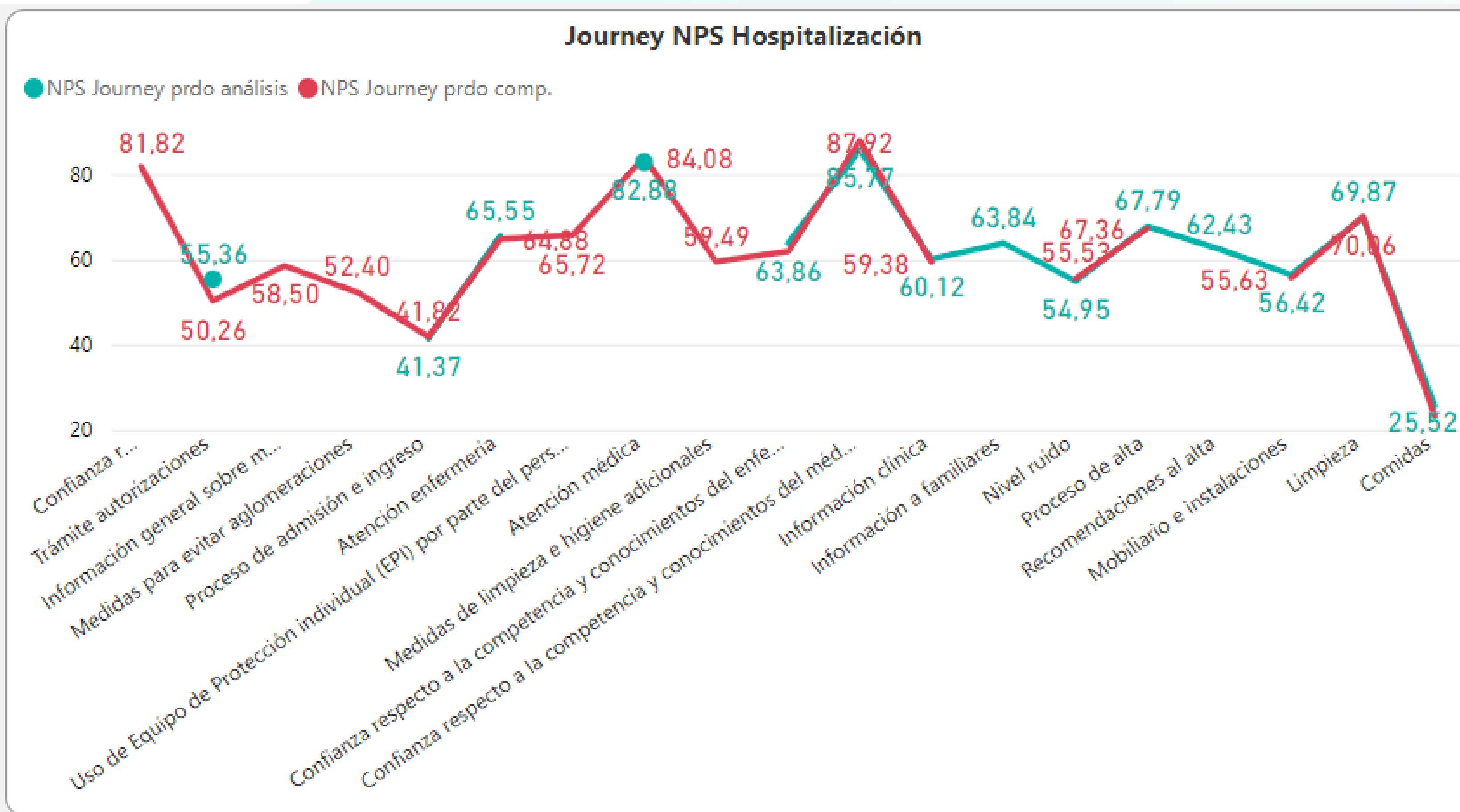
Ene 2021 - Dic 2021

59,54

NPS Journey

34.673

Valoraciones





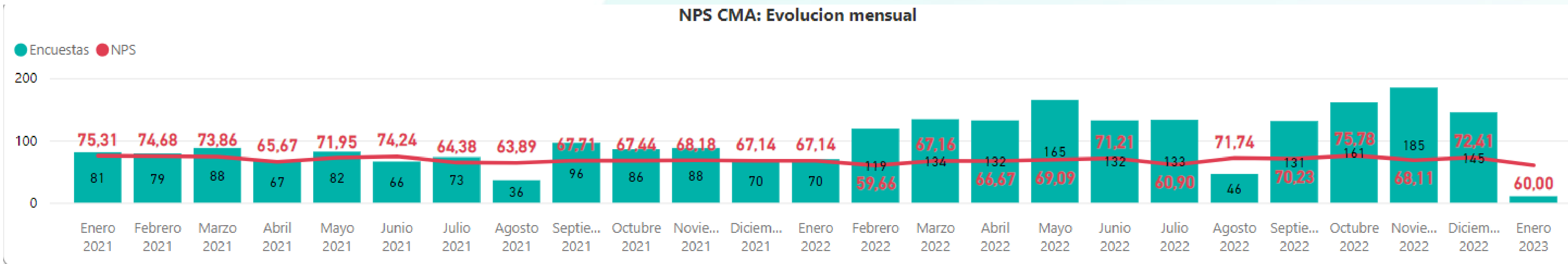
NPS por servicio / especialidad

Centro	Especialidad	NPS	Encuestas	Promotores	Pasivos	Detractores	NPS prdo comp.	Encuestas prdo comp.	Variac NPS prdo.análisis vs prdo.comp.
Centro Médico Teknon	Total HOSPITALIZACIÓN	59,77405	2.921	1.985	697	239	61,7598684	2.432	-3,22 %
	ANESTESIA / REANIMACIÓN	0	2	1		1	100	1	-100,00 %
	CARDIOLOGÍA	66,0633484	442	319	96	27	64	350	3,22 %
	CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	78,3783784	37	30	6	1	76,3157895	38	2,70 %
	CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVO	60	485	330	116	39	66,0621762	386	-9,18 %
	CIRUGÍA MAXILOFACIAL	58,6956522	46	33	7	6	54,8387097	31	7,03 %
	CIRUGÍA PEDIÁTRICA	25	12	6	3	3	57,1428571	7	-56,25 %
	CIRUGÍA PLÁSTICA	59,7122302	139	93	36	10	57,4712644	174	3,90 %
	CIRUGÍA TORÁCICA	74,0740741	27	22	3	2	72,2222222	18	2,56 %
	CIRUGÍA VASCULAR Y ANGIOLOGÍA	57,1428571	42	26	14	2	54,5454545	33	4,76 %
	DERMATOLOGÍA	100	4	4			69,2307692	39	44,44 %
	DIGESTIVO	57,1428571	28	20	4	4	76,6666667	30	-25,47 %
	FARMACIA	100	1	1					0,00 %
	GINECOLOGÍA	58,1538462	325	218	78	29	62,5454545	275	-7,02 %
	MEDICINA INTERNA	56,0344828	116	77	27	12	66,6666667	45	-15,95 %
	NEFROLOGÍA		1		1				
	NEONATOLOGÍA	33,3333333	3	2		1	100	2	-66,67 %
	NEUMOLOGÍA	91,6666667	12	11	1		56	25	63,69 %
	NEUROCIRUGÍA	62,5	152	107	33	12	58,9147287	129	6,09 %
	NEUROFISIOLOGÍA CLÍNICA	100	1	1			55,5555556	9	80,00 %
	NEUROLOGÍA	52,6315789	19	12	5	2	50	10	5,26 %
	NO APLICA	66,6666667	3	2	1				0,00 %
	OBSTETRICIA	83,3333333	6	5	1				0,00 %
	OFTALMOLOGÍA	40	5	3	1	1	61,1111111	18	-34,55 %
	ONCOLOGÍA MÉDICA	47,826087	23	12	10	1	50	22	-4,35 %
	ONCOLOGIA RADIOTERÁPICA	100	1	1					0,00 %
	OTORRINOLARINGOLOGÍA	59,1836735	98	65	26	7	67,2897196	107	-12,05 %
	OTROS SERVICIOS	-100	1			1			0,00 %
	PEDIATRÍA	51,6129032	31	19	9	3	25	4	106,45 %
	RADIOLOGÍA	48	25	15	7	3	17,8571429	28	168,80 %
	SIN RELACIONAR	100	1	1					0,00 %
	TRAUMATOLOGÍA Y C.ORTOPÉDICA	57,5438596	570	374	150	46	59,3818985	453	-3,10 %
	UNIDAD CUIDADOS INTENSIVOS	48,1481481	27	16	8	3			0,00 %
	URGENCIAS GENERALES	58,1395349	43	29	10	4			0,00 %
	UROLOGÍA	57,5129534	193	130	44	19	59,5959596	198	-3,50 %

*Datos cierre 2022

Evolución

NPS CMA: Evolucion mensual

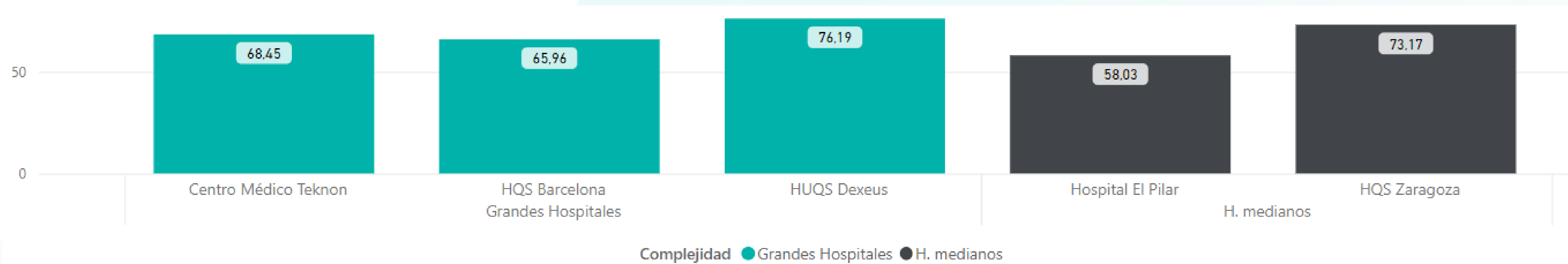


Mes	Ene 2022	Feb 2022	Mar 2022	Abr 2022	May 2022	Jun 2022	Jul 2022	Ago 2022	Sep 2022	Oct 2022	Nov 2022	Dic 2022	Ene 2023
Encuestas	1.510	1.834	2.147	1.667	1.947	1.668	1.565	571	1.725	1.896	2.002	1.468	162

Área Hospitalaria	NPS 2022	Encuestas	Promotores	Pasivos	Detractores	NPS prdo comp. 2021	Encuestas prdo comp.	Variac NPS prdo.análisis vs prdo.comp.
CMA	68,45	1.553	1.150	316	87	69,85	912	-2,00 % ↓
Consultas Externas	70,05	4.204	3.149	851	204	58,69	8.477	19,36 % ↑
Diagnóstico por Imagen	60,22	4.844	3.288	1.185	371	56,74	4.861	6,14 % ↑
Hospitalizacion	59,77	2.921	1.985	697	239	61,76	2.432	-3,22 % ↓
Laboratorio	60,07	3.311	2.272	756	283	56,49	3.827	6,34 % ↑
Urgencias	24,60	4.337	2.121	1.162	1.054	36,09	1.829	-31,82 % ↓
Total	55,39	21.170	13.965	4.967	2.238	56,83	22.338	-2,52 % ↓

OBJETIVO NPS CMA : 75

Top 5 centros



Customer Journey

Ene 2022 - Dic 2022

66,46

NPS Journey

17.218

Valoraciones

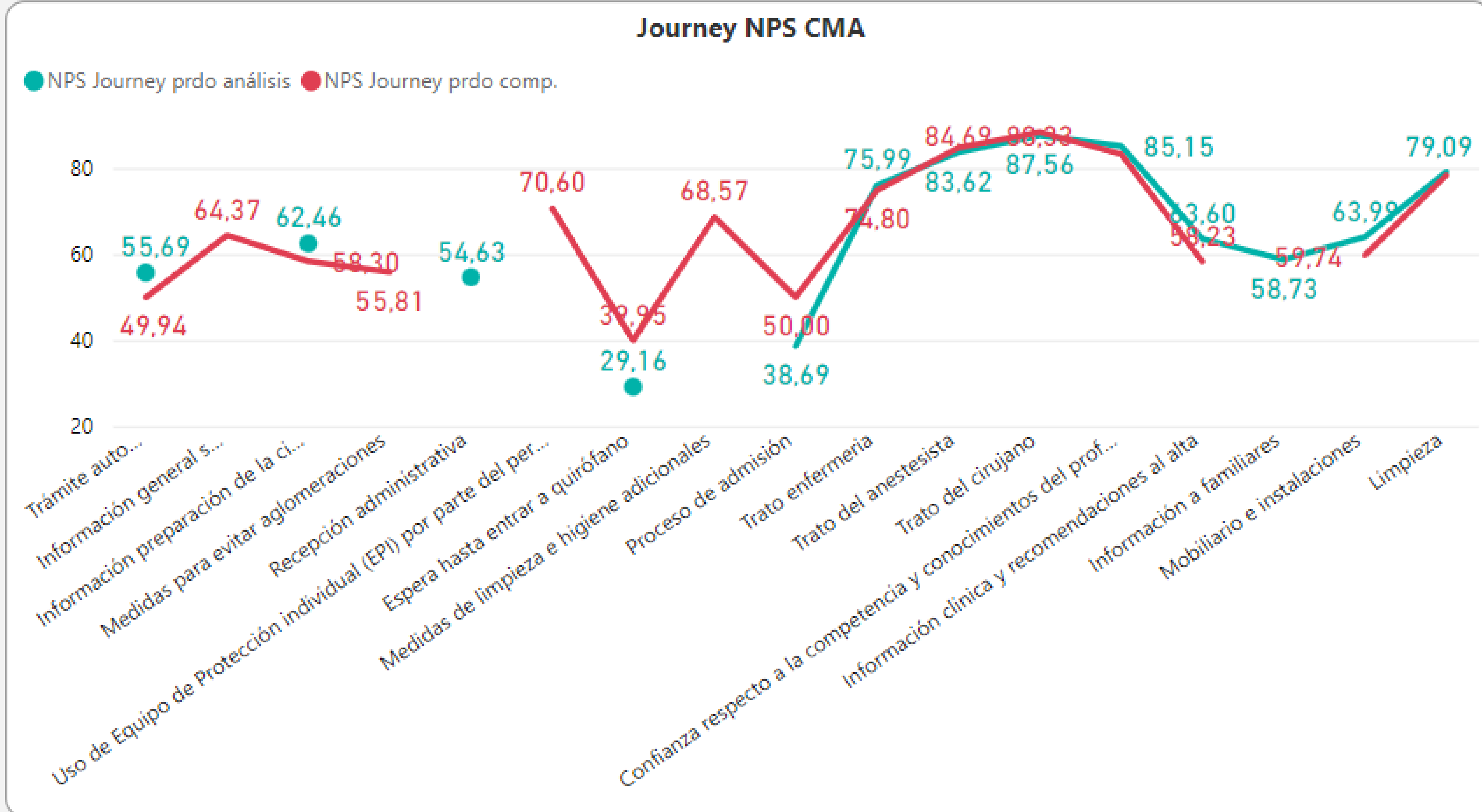
Ene 2021 - Dic 2021

65,56

NPS Journey

12.474

Valoraciones



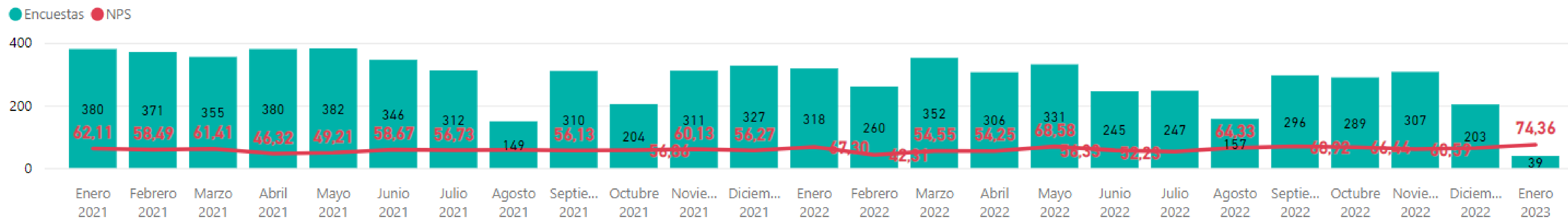


NPS servicio / especialidad

Centro	Especialidad	NPS	Encuestas	Promotores	Pasivos	Detractores	NPS prdo comp.	Encuestas prdo comp.	Variac NPS prdo.análisis vs prdo.comp.
Centro Médico Teknon	Total CMA	68,4481648	1.553	1.150	316	87	69,8464912	912	-2,00 %
	ANESTESIA / REANIMACIÓN	100	1	1					0,00 %
	CARDIOLOGÍA	60	15	10	4	1	74,6031746	189	-19,57 %
	CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	87,5	8	7	1		66,6666667	3	31,25 %
	CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVO	78,0487805	164	131	30	3	58,9285714	56	32,45 %
	CIRUGÍA MAXILOFACIAL	100	6	6			63,6363636	11	57,14 %
	CIRUGÍA PEDIÁTRICA	38,6363636	44	24	13	7	60	15	-35,61 %
	CIRUGÍA PLÁSTICA	72,4637681	69	53	13	3	58,3333333	60	24,22 %
	CIRUGÍA VASCULAR Y ANGIOLOGÍA	51,2195122	41	24	14	3	88,2352941	17	-41,95 %
	DERMATOLOGÍA	69,4915254	177	131	38	8	84,2105263	19	-17,48 %
	GINECOLOGÍA	74,6753247	154	121	27	6	76,3157895	114	-2,15 %
	HEMATOLOGÍA CLÍNICA	100	1	1			72,7272727	11	37,50 %
	LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS	100	1	1					0,00 %
	NEUMOLOGÍA	50	6	3	3				0,00 %
	NEUROCIRUGÍA	67,1428571	70	53	11	6	100	4	-32,86 %
	OFTALMOLOGÍA	86,4197531	81	72	7	2	47,6190476	21	81,48 %
	ONCOLOGÍA MÉDICA	80	5	4	1				0,00 %
	OTORRINOLARINGOLOGÍA	68,2539683	126	92	28	6	70,6521739	92	-3,39 %
	OTROS SERVICIOS		1		1				
	PEDIATRÍA	80	5	4	1				0,00 %
	PODOLOGIA	100	1	1			100	1	0,00 %
	RADIODIAGNÓSTICO	60	5	3	2		56,25	16	6,67 %
	REPRODUCCION ASISTIDA	77,7777778	9	8		1			0,00 %
	SIN RELACIONAR	100	3	3					0,00 %
	TRAUMATOLOGÍA Y C.ORTOPÉDICA	61,0778443	334	231	76	27	67,8571429	252	-9,99 %
	UROLOGÍA	67,2566372	226	166	46	14	77,4193548	31	-13,13 %

Evolución

NPS Laboratorio: Evolucion mensual

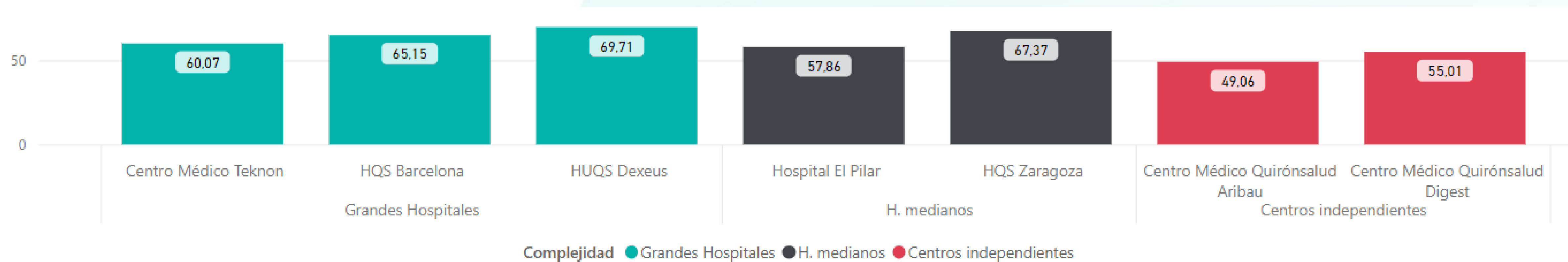


Jun 2021	Jul 2021	Ene 2022	Feb 2022	Mar 2022	Abr 2022	May 2022	Jun 2022	Jul 2022	Ago 2022	Sep 2022	Oct 2022	Nov 2022	Dic 2022	Ene 2023
1	1	0	8.855	12.136	10.596	10.933	9.957	9.682	7.146	9.857	10.141	10.140	8.777	1.980

Área Hospitalaria	NPS 2022	Encuestas	Promotores	Pasivos	Detractores	NPS prdo comp. 2021	Encuestas prdo comp.	Variac NPS prdo.análisis vs prdo.comp.
CMA	68,45	1.553	1.150	316	87	69,85	912	-2,00 % ↓
Consultas Externas	70,05	4.204	3.149	851	204	58,69	8.477	19,36 % ↑
Diagnóstico por Imagen	60,22	4.844	3.288	1.185	371	56,74	4.861	6,14 % ↑
Hospitalización	59,77	2.921	1.985	697	239	61,76	2.432	-3,22 % ↓
Laboratorio	60,07	3.311	2.272	756	283	56,49	3.827	6,34 % ↑
Urgencias	24,60	4.337	2.121	1.162	1.054	36,09	1.829	-31,82 % ↓
Total	55,39	21.170	13.965	4.967	2.238	56,83	22.338	-2,52 % ↓

OBJETIVO NPS LABORATORIO : 70

Top 5 centros



Customer Journey

Ene 2022 - Dic 2022

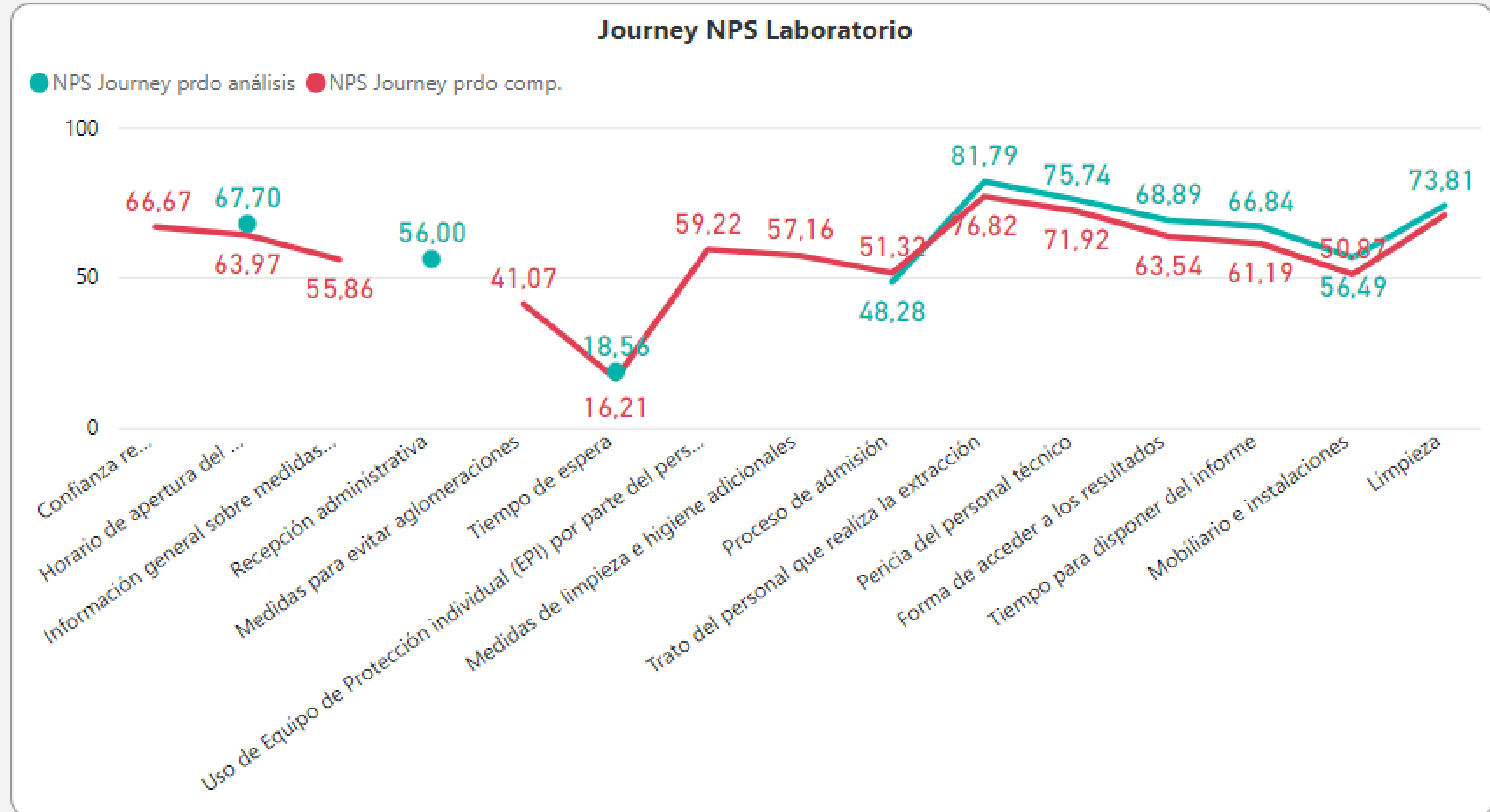
62,51
NPS Journey

27.644
Valoraciones

Ene 2021 - Dic 2021

56,98
NPS Journey

44.658
Valoraciones



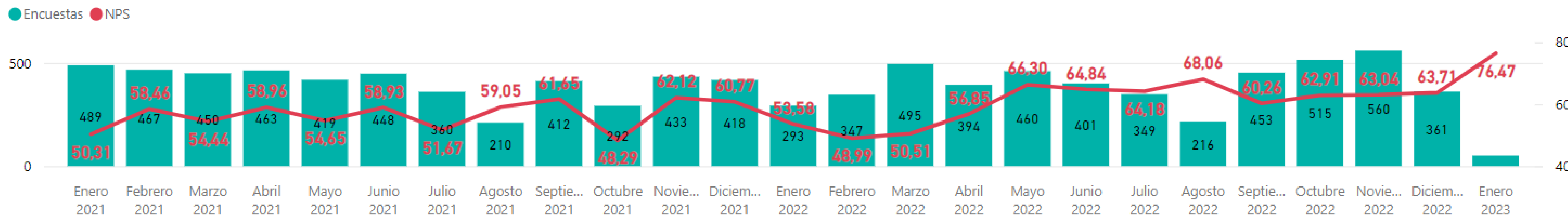
NPS por servicio / especialidad

Centro	Especialidad	NPS	Encuestas	Promotores	Pasivos	Detractores comp.	NPS prdo	Encuestas prdo comp.	Variac NPS prdo.análisis vs prdo.comp.
Total LABORATORIO		60,0724857	3.311	2.272	756	283	56,4933368	3.827	6,34 %
Centro Médico Teknon	Total	60,0474415	2.951	2.024	675	252	56,4933368	3.827	6,29 %
	LABORATORIO ANÁLISIS CLÍNICOS	59,7085467	2.539	1.744	567	228			0,00 %
	SIN RELACIONAR	62,1359223	412	280	108	24	56,4933368	3.827	9,99 %
Centro Médico Teknon - Satélite	Total	60,8510638	235	162	54	19			0,00 %
Edificio Vilana	Total	62,5	72	52	13	7			0,00 %
Instituto Oncológico Teknon	Total	54,7169811	53	34	14	5			0,00 %

*Datos cierre 2022

Evolución

NPS Diagnóstico por Imagen: Evolucion mensual

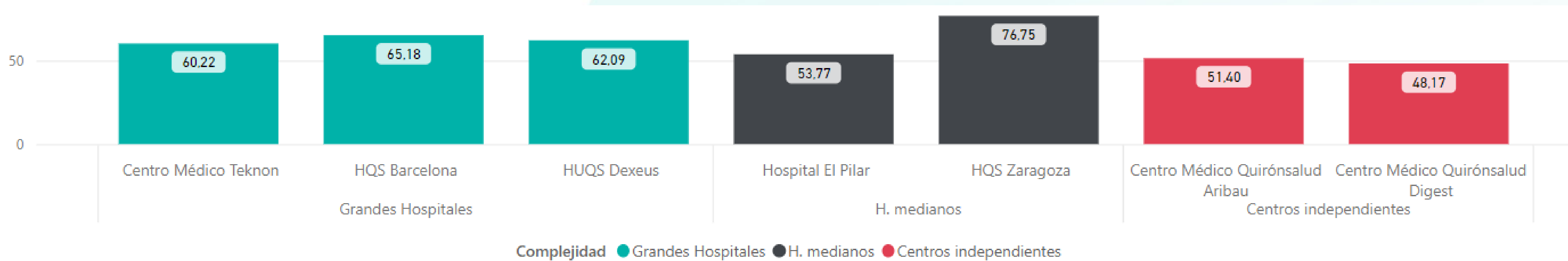


Mes	Encuestas
Ene 2022	14.736
Feb 2022	13.796
Mar 2022	17.374
Abr 2022	13.866
May 2022	16.754
Jun 2022	15.023
Jul 2022	14.423
Ago 2022	8.535
Sep 2022	15.898
Oct 2022	16.472
Nov 2022	17.572
Dic 2022	13.522
Ene 2023	2.727

Área Hospitalaria	NPS 2022	Encuestas	Promotores	Pasivos	Detractores	NPS prdo comp. 2021	Encuestas prdo comp.	Variac NPS prdo.análisis vs prdo.comp.
CMA	68,45	1.553	1.150	316	87	69,85	912	-2,00 % ↓
Consultas Externas	70,05	4.204	3.149	851	204	58,69	8.477	19,36 % ↑
Diagnóstico por Imagen	60,22	4.844	3.288	1.185	371	56,74	4.861	6,14 % ↑
Hospitalización	59,77	2.921	1.985	697	239	61,76	2.432	-3,22 % ↓
Laboratorio	60,07	3.311	2.272	756	283	56,49	3.827	6,34 % ↑
Urgencias	24,60	4.337	2.121	1.162	1.054	36,09	1.829	-31,82 % ↓
Total	55,39	21.170	13.965	4.967	2.238	56,83	22.338	-2,52 % ↓

OBJETIVO NPS DIAGNÓSTICO POR IMAGEN : 70

Top 5 centros



Customer Journey

Ene 2022 - Dic 2022

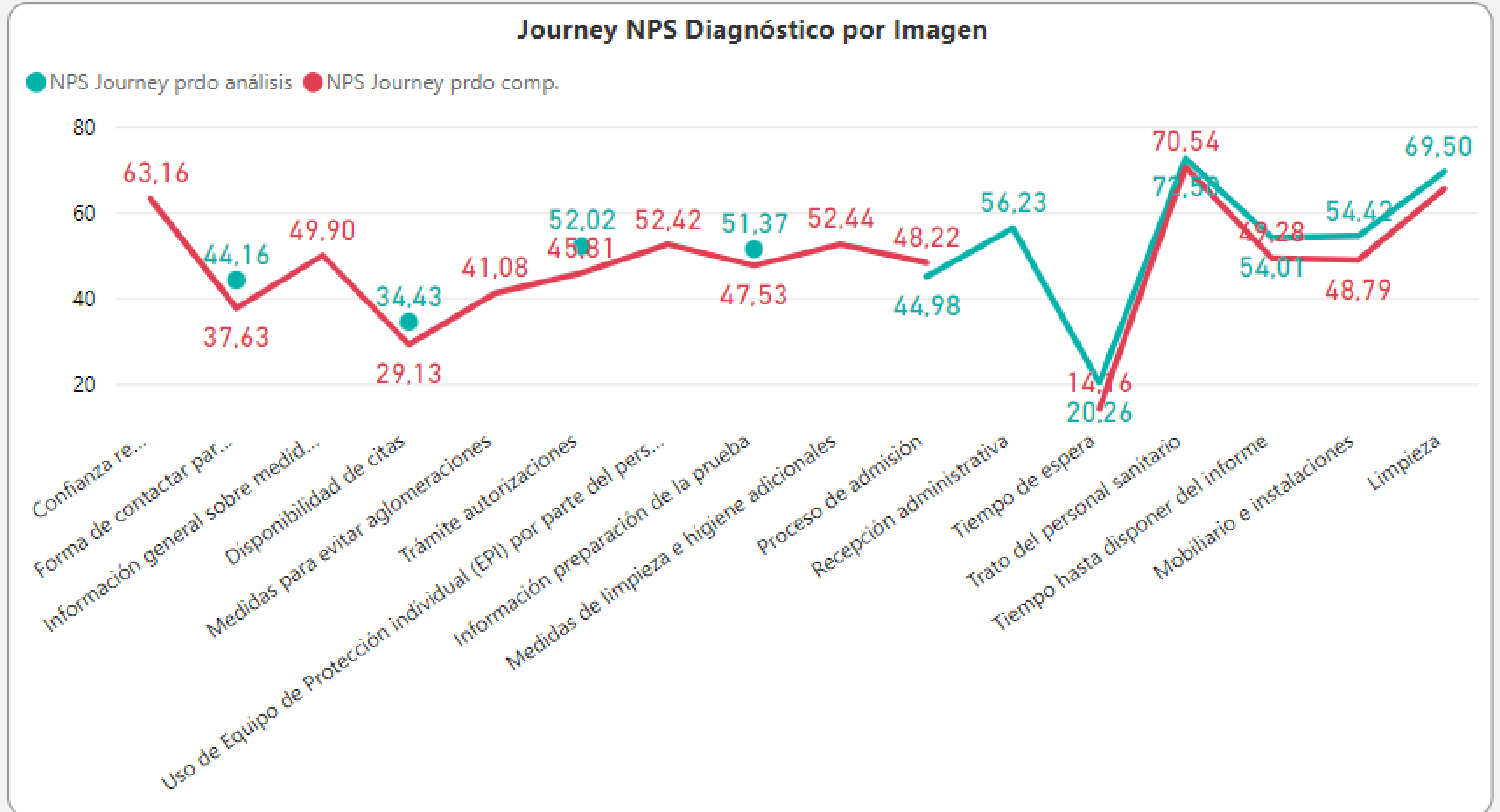
50,59
NPS Journey

44.691
Valoraciones

Ene 2021 - Dic 2021

46,55
NPS Journey

60.681
Valoraciones





NPS servicio / especialidad

Centro	Especialidad	Unidad Enfermería	NPS	Encuestas	Promotores	Pasivos	Detractores	NPS prdo comp.	Encuestas prdo comp.	Variac NPS prdo.análisis vs prdo.comp.
Total Diagnóstico por Imagen			60,2188274	4.844	3.288	1.185	371	56,7372969	4.861	6,14 %
Centro Médico Teknon	Total		59,9321705	4.128	2.796	1.010	322	54,8484021	3.661	9,27 %
Centro Médico Teknon - Satélite	Total		62,9508197	610	423	148	39	62,5	1.200	0,72 %
	RADIODIAGNÓSTICO	Total	62,9508197	610	423	148	39	62,5	1.200	0,72 %
		No definido	62,9508197	610	423	148	39	62,5	1.200	0,72 %
Edificio Vilana	Total		55,6603774	106	69	27	10			0,00 %
	RADIODIAGNÓSTICO	Total	55,6603774	106	69	27	10			0,00 %
		No definido	55,6603774	106	69	27	10			0,00 %

*Datos cierre 2022

Evolución

Ene 2022 - Dic 2022

58,88

NPS Journey

45.655

Valoraciones

Ene 2021 - Dic 2021

58,53

NPS Journey

65.839

Valoraciones

Journey NPS Servicios Generales

● NPS Journey prdo análisis ● NPS Journey prdo comp.



NPS Journey servicios generales periodo análisis por Territorio / Hospital / Centro / Área Hospitalaria / Unidad Enfermería

Territorio	Comidas	Limpieza	Mobiliario e instalaciones	Nivel ruido	Total
⊕ T02 - BARCELONA Y ARAGÓN	25,52	69,82	53,12	54,95	58,88
Total	25,52	69,82	53,12	54,95	58,88

NPS por servicio

Área Hospitalaria	Unidad Enfermería	Comidas	Limpieza	Mobiliario e instalaciones	Nivel ruido	Total
		NPS Journey prdo análisis	NPS Journey prdo análisis	NPS Journey prdo análisis	NPS Journey prdo análisis	NPS Journey prdo análisis
Total SERVICIOS GENERALES		25,52	67,51	50,53	54,95	56,19
CMA	Total		79,09	63,99		71,53
Consultas Externas	Total		72,60	57,04		64,85
Diagnóstico por Imagen	Total		68,34	52,82		60,57
Hospitalización	Total	25,52	69,87	56,42	54,95	51,78
	HOSPITAL DE DIA	33,33	42,86	0,00	28,57	25,93
	No aplica	25,00	100,00	75,00	100,00	75,00
	No definido	0,00	55,56	55,56	77,78	47,22
	PLANTA 0 CONTROL UCI	-100,00	100,00	100,00		25,00
	PLANTA 1 CONTROL A	50,00	50,00	100,00	50,00	62,50
	PLANTA 1 CONTROL B	0,00	61,90	52,38	14,29	32,14
	PLANTA 1 CONTROL C	21,21	63,64	66,67	63,64	53,79
	PLANTA 2 CONTROL A	10,42	81,25	50,00	31,91	43,39
	PLANTA 2 CONTROL B	13,33	64,71	47,06	38,89	41,79
	PLANTA 2 CONTROL C	40,48	66,67	48,78	46,34	50,60
	PLANTA 3 CONTROL A	22,22	88,89	50,00	61,11	55,56
	PLANTA 3 CONTROL B	20,00	70,59	66,00	47,06	50,99
	PLANTA 3 SEMICRITICOS	0,00	20,00	0,00	40,00	15,00
	U.E. CONTROL UCI UCMA (COVID)	-33,33	66,67	33,33	0,00	16,67
	U.E. HOSPITAL DE DIA	35,04	78,26	60,58	58,02	58,01
	U.E. HOSPITAL DE DIA QUIRURGICO	15,38	69,23	38,46	46,15	42,31
	U.E. PLANTA 0 CONTROL UCI	0,00	66,67	45,00	15,00	31,71
	U.E. PLANTA 1 A	22,52	69,44	48,97	59,88	50,30
	U.E. PLANTA 1 B	14,63	64,26	53,82	41,94	43,75
	U.E. PLANTA 1 C	18,07	68,20	54,58	62,18	50,79
	U.E. PLANTA 2 A	30,30	68,25	50,30	44,11	48,35
	U.E. PLANTA 2 B	20,39	62,34	55,84	39,07	44,52
	U.E. PLANTA 2 C	31,17	68,61	58,06	66,99	56,23
	U.E. PLANTA 3 A	27,13	78,91	65,38	62,02	58,33
	U.E. PLANTA 3 B	31,75	75,24	68,00	63,57	59,67
	U.E. PLANTA 3 CONTROL SEMICRITICOS	36,25	76,83	71,60	67,07	63,08
	U.E. Q12	29,46	61,86	43,59	50,00	46,45
	U.E. QUIROFANOS CENTRALES	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	U.E. QUIROFANOS UCA	-50,00	72,73	54,55	70,00	52,78
	UE-URGENCIAS	50,00	75,00	50,00	75,00	62,50
	UNIDAD DE NEONATOS	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

*Datos cierre 2022



Muchas gracias