



# Catálogo de Servicios

## Ecosistema INDAGA®

Conjunto de aplicaciones para **medir y gestionar la experiencia de pacientes, médicos y trabajadores** y llevarlos a la excelencia

The logo for FBA Consulting, featuring the letters 'FBA' in a large, bold, white sans-serif font above the word 'CONSULTING' in a smaller, all-caps, white sans-serif font. The text is centered within an orange square background.

**FBA**  
CONSULTING

Líderes en  
**Benchmarking en Salud**

**Damos apoyo** a clínicas, hospitales y otras organizaciones de la salud **para obtener la mejor experiencia de sus pacientes, médicos y trabajadores con INDAGA®.**

## Somos FBA Consulting

Este es el resumen de nuestros más de 25 años de experiencia en el sector.

## Trabajamos en 11 países

Aunque seguimos creciendo año tras año.



### Principal proveedor

en medición de la experiencia de paciente en 4 países.

**+600**

Datos reales y actuales de benchmarking  
de centros, clínicas y hospitales de todo el mundo.

**+20**

Más de 20 tipos de encuestas para pacientes  
entre los que se encuentran hospitalización y urgencias.



FBA Consulting

## Te acompañamos hacia la excelencia

FBA Consulting colabora con la sociedad para contar con una mejor prestación asistencial, tanto para los pacientes como para las organizaciones.

**Nuestra amplia experiencia nos ha llevado a ser líderes en estudios de medición de la experiencia de pacientes, médicos y clima laboral en España y Latinoamérica y a ofrecer nuestros servicios a otros países de Europa.**



### Para ello, nos apoyamos en unos pilares fundamentales:

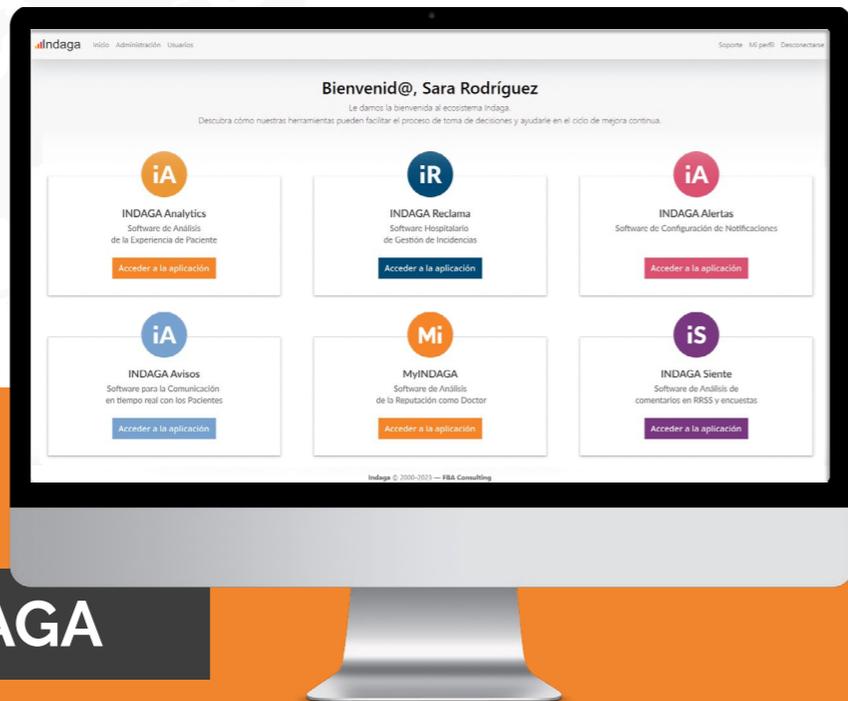
- **Una filosofía de trabajo basada en el apoyo personalizado y en la atención al cliente constante**, teniendo en cuenta los objetivos a conseguir y proporcionando la mejor metodología.
- **Proporcionar a nuestros clientes la información y las herramientas necesarias** que facilitarán la toma de decisiones adecuadas para la mejora de la gestión de sus organizaciones.
- **Un equipo altamente cualificado**, experimentado e innovador.

FBA Consulting

## Cientes

Estos son algunos de los clientes del año 2023/2024 que confían en nosotros y nos permiten ayudarlos a seguir creciendo.





Nuestras soluciones

## Ecosistema INDAGA

Conjunto de aplicaciones diseñadas para medir y gestionar la experiencia de pacientes, médicos y trabajadores.



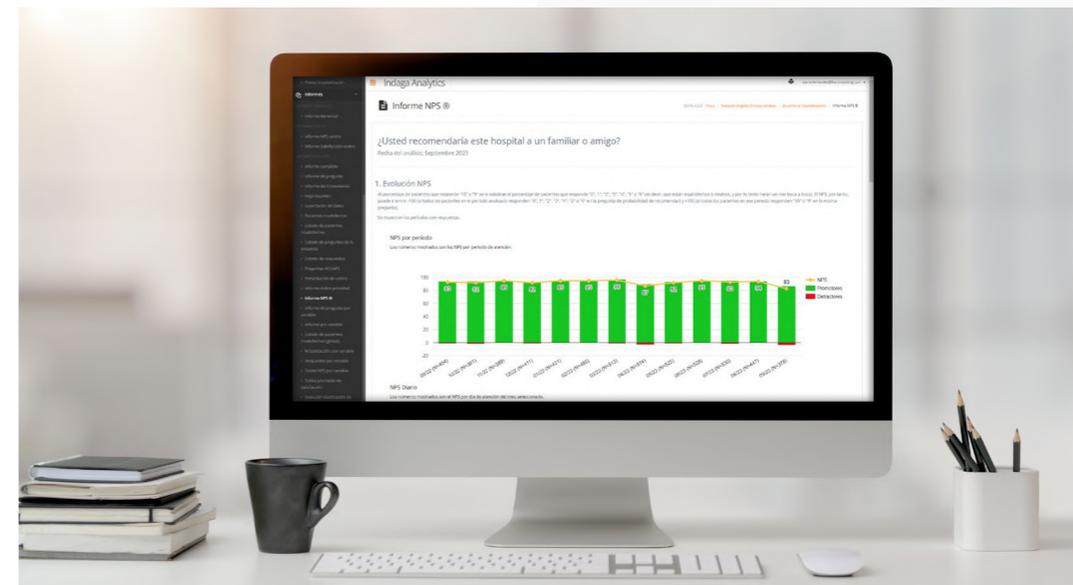
### NPS/IBB

NPS e índice de prioridad en tiempo real, segmentado por área, servicio y especialidad.



### Benchmarking nacional e internacional

Posibilidad de compararse con más de 600 centros a nivel nacional e internacional.





### Encuestas totalmente personalizadas

Encuestas 100% personalizables en diseños, preguntas y respuestas.



### Más de 15 tipos de informes

Creación automática de los informes más comunes en segundos.



### Módulo de publicidad y redes sociales

Opción de incluir banners publicitarios en las encuestas y consultar sus estadísticas, así como de promover Google My Business y Facebook con los comentarios de los promotores.



### Equipo de soporte disponible para cualquier necesidad

Contamos con un equipo de atención al cliente altamente cualificado y experimentado.

Indaga Inicio Administración Usuarios Soporte Mi perfil Desconectarse

**Bienvenid@, Sara Fernández**  
Le damos la bienvenida al ecosistema Indaga.  
Descubra cómo nuestras herramientas pueden facilitar el proceso de toma de decisiones y ayudarle en el ciclo de mejora continua.

<p><b>iA</b></p> <p><b>INDAGA Analytics</b> Software de Análisis de la Experiencia de Paciente</p> <p>Acceder a la aplicación</p>	<p><b>iR</b></p> <p><b>INDAGA Reclama</b> Software Hospitalario de Gestión de Incidencias</p> <p>Acceder a la aplicación</p>	<p><b>iA</b></p> <p><b>INDAGA Alertas</b> Software de Configuración de Notificaciones</p> <p>Acceder a la aplicación</p>
<p><b>iA</b></p> <p><b>INDAGA Avisos</b> Software para la Comunicación en tiempo real con los Pacientes</p> <p>Acceder a la aplicación</p>	<p><b>Mi</b></p> <p><b>MyINDAGA</b> Software de Análisis de la Reputación como Doctor</p> <p>Acceder a la aplicación</p>	<p><b>iS</b></p> <p><b>INDAGA Siente</b> Software de Análisis de comentarios en RRSS y encuestas</p> <p>Acceder a la aplicación</p>

Indaga © 2000-2023 — FBA Consulting



Estas son las diferentes aplicaciones disponibles, aunque siempre nos esforzamos en seguir mejorando y ofrecer a nuestros clientes las **últimas tecnologías y tendencias**, poniendo en el punto de mira las mejoras de procesos en las organizaciones del sector de la salud.

### INDAGA® Pacientes

Es la aplicación estrella de nuestra empresa, permite el acceso web a toda la información de la experiencia de pacientes en tiempo real. Incluye benchmarking nacional e internacional para la comparación con otros centros del sector de la salud.

### INDAGA® Doctores

Solución para conocer la satisfacción y el dNPS de los doctores sobre el funcionamiento de un hospital/ clínica (quirófanos, instalaciones, dirección, etc.). Dispone de benchmarking para poder compararse con otras organizaciones.

### INDAGA® Clima

Aplicación para medir la experiencia y el eNPS de los trabajadores /empleados de las organizaciones de la salud. Incluye benchmarking de otras organizaciones de la salud.



iR

### INDAGA® Reclama

Gestor de reclamaciones, quejas y sugerencias de pacientes que puede funcionar independientemente o integrado con INDAGA® Pacientes.

iS

### INDAGA® Siente

Herramienta que utiliza Inteligencia Artificial para la valoración y segmentación por sentimientos y categorías de los comentarios que los usuarios hacen en las encuestas, Google o Facebook.

iA

### INDAGA® Avisos

Comunicación en tiempo real con pacientes y familiares enviándoles avisos personalizados mediante SMS.

Mi

### MyINDAGA®

Herramienta para que los doctores conozcan la satisfacción y NPS de sus pacientes y puedan compararse con la media de su organización.



### INDAGA® Mobile

Aplicación móvil enfocada a perfiles directivos que proporciona un resumen con la información más relevante del ecosistema INDAGA®.

## Nuestras soluciones

# INDAGA® Capture



## Solución avanzada para la realización de encuestas

Envío de invitaciones y recogida de datos para su posterior análisis.



### Cuestionarios específicos y validados para clínicas y hospitales

Uso de los formularios ya predefinidos y testados o posibilidad de adaptarlos según necesidad. Encuestas validadas psicométricamente que siguen el viaje del paciente.



### Envío de encuestas por SMS y/o correo electrónico

En la invitación se adjunta un link a la encuesta, todo ello adaptado a la marca.



### Estadísticas de envíos

Incluyen correos electrónicos rebotados, tasas de apertura, etc.



### Importador Inteligente

Cuenta con diferentes filtros sobre la base de datos para evitar enviar un exceso de encuestas al mismo paciente, además de permitir la gestión de una blacklist.



### App para la realización de encuestas desde tablet

Posibilidad de hacer las encuestas desde tablet, con una app disponible para dispositivos Android e iOS, cuando no se cuenta con una base de datos de contactabilidad.



Nuestras soluciones

## INDAGA® Pacientes

**Aplicación web para análisis y segmentación de datos de encuestas**  
Análisis de todos los datos relacionados con la Experiencia del Paciente.



### Acceso vía web desde cualquier lugar

Potente aplicación web adaptada a dispositivos desktop con datos en tiempo real.



### Dashboards y sistema avanzado de generación de informes

Adaptados totalmente a las necesidades del cliente, con informes que permiten segmentación múltiple con acceso 365/24. Incluye el prestigioso índice de prioridad.



### Benchmarking comparados por NPS, pregunta y especialidad

Incluye benchmarking de agrupaciones de los centros y de todos los clientes.



### **Alertas de pacientes insatisfechos**

Configuración de alertas de insatisfechos y creación de alertas por variables.



### **Segmentación de datos por múltiples variables y periodos**

El cliente puede escoger numerosos filtros para la visualización de la información.



### **Módulos opcionales para aumentar las funcionalidades**

Se pueden añadir módulos de análisis de sentimientos de los comentarios, INDAGA® Users, etc.



Nuestras soluciones



**INDAGA® Mobile**



**Aplicación móvil para la visualización de resultados de encuestas**

Acceso a la información más relevante de las aplicaciones del ecosistema.



**Aplicación para el móvil / celular para supervisores y directivos (Android, iOS)**

Adaptada a los directivos que requieren una visualización rápida de los resultados.



**NPS en tiempo real de todos los centros**

Segmentación por hospital / clínica, tipo de encuesta y especialidad médica.



**Estadísticas de doctores**

Posibilidad de visualizar los datos por el doctor responsable de la atención médica.



**Listado de comentarios**

Opción de filtrar los comentarios por personas detractoras.



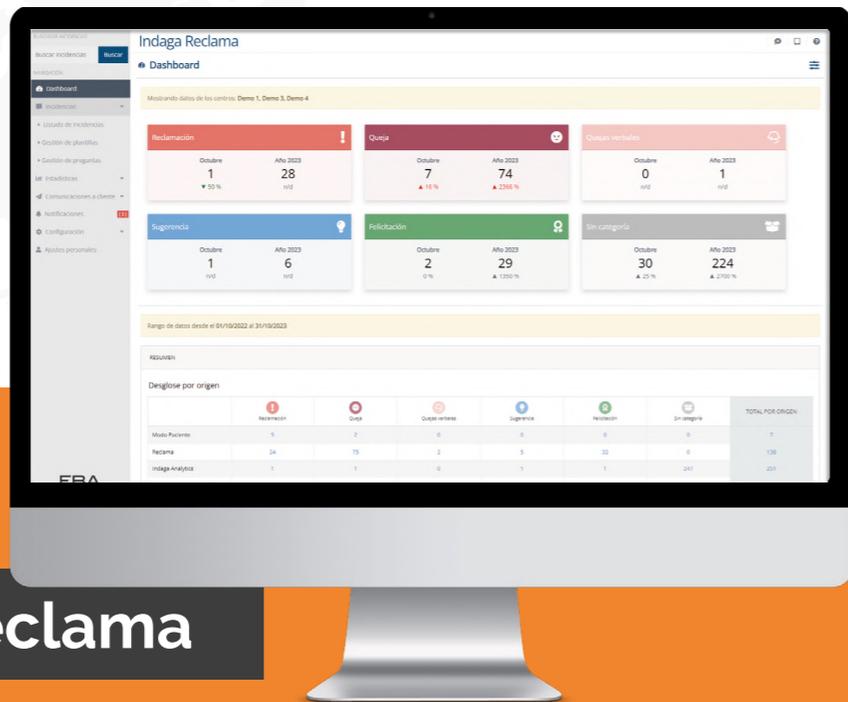
**Alertas push de comentarios**

Permite activar la recepción de alertas de comentarios en el móvil / celular.



**Visualización de respuestas de la encuesta**

Posibilidad de ver las respuestas de la persona que realizó la encuesta y el comentario.



### Gestión y coordinación integrada de incidencias de pacientes

Permite tramitar y hacer un seguimiento de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones de pacientes y familiares. Posibilita hacer close-the-loop fácilmente.



### Conexión directa con INDAGA® Pacientes

Da la opción de realizar la importación automática o manual de los detractores.



### Diferentes canales de entrada de las incidencias

Introducción de quejas directamente desde el hospital, por redes sociales, telefónicas, desde las aseguradoras, etc. Además, el propio paciente puede añadir su propia incidencia desde el modo tablet.



### Creación y gestión de plantillas de comunicación a cliente

Se pueden predefinir respuestas para todo el ciclo de vida de la incidencia. Éstas pueden enviarse vía SMS, correo electrónico o ser impresas para el envío postal.



### Generación automática de informes

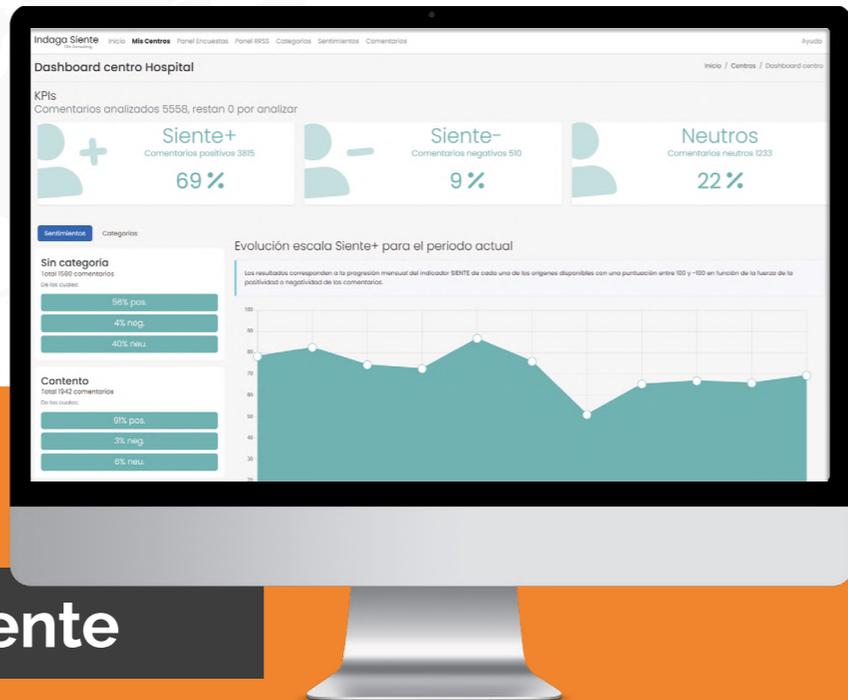
Disponibles 10 tipos diferentes de informes incluyendo estadísticas comparativas por clínica / hospital, tipo de queja, áreas / servicios o financiador.

Nuestras soluciones

## iS INDAGA® Siente

### Aplicación web para el análisis de la reputación del centro

Realiza una valoración y segmentación de los comentarios por sentimientos y categorías a través de una avanzada Inteligencia Artificial.



### Potente motor de análisis basado en Inteligencia Artificial

Realiza análisis de comentarios mediante algoritmos que utilizan Deep Learning (inteligencia artificial) en texto en castellano. Es capaz de leer, analizar y clasificar cada comentario de pacientes en categorías (instalaciones, rapidez, atención, etc.) con una fiabilidad del 89% y en emociones (amabilidad, confianza, descontento, etc.) con una fiabilidad del 69%.



### Integración con otras aplicaciones de INDAGA®

Es un complemento interactivo y automatizado con INDAGA® Pacientes, ya que también analiza todos los comentarios nuevos que se reciban a través de las encuestas.

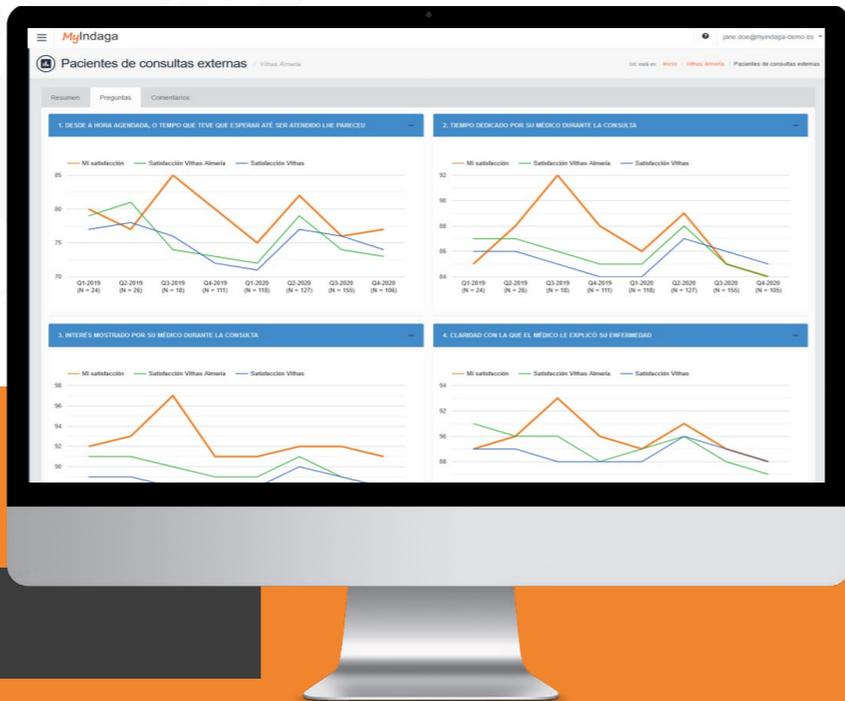


### Múltiples informes auto generados con estadísticas de interés

Diferentes tipos de informes incluyendo estadísticas comparativas por hospital / clínica, valoración SIENTE+ y SIENTE- y gráficas de evolución por categorías y emociones.

Nuestras soluciones

**Mi MyINDAGA®**



### Aplicación web de reputación para doctores

Análisis de datos de la satisfacción de los pacientes a los que atendieron y comparación con la media de las valoraciones del resto de su centro.



### Análisis de resultados y benchmarking

Los médicos podrán ver sus resultados individualizados y compararlos con las estadísticas de su centro.



### Aumento de la involucración

Extiende la visibilidad de los resultados a cada doctor, aumentando la concienciación e involucración sobre NPS.



### Visualización de opiniones de pacientes

Posibilidad de que el doctor acceda a los comentarios anónimos de sus pacientes, fuente clave de información para entender cuáles son sus debilidades y fortalezas.

Nuestras soluciones

 **INDAGA® Doctores**



**Solución web para medir la satisfacción y el dNPS de médicos**

Análisis de datos y cálculo de la satisfacción y el dNPS de los doctores de un hospital o clínica.



**Cuestionario validado compuesto de 50 preguntas**

Su objetivo es conocer el funcionamiento del hospital/clínica desde la perspectiva de los médicos, para fidelizarlos y aumentar su satisfacción.



**Benchmarking con otros centros**

Opción de incluir el módulo de benchmark para permitir compararse con una selección de hospitales / clínicas.



**Información complementaria a las encuestas de pacientes**

Se obtendrá información de profesionales que tienen un profundo conocimiento sobre el funcionamiento interno del hospital/clínica, elementos en los que los pacientes a menudo no pueden tener opinión.



**Análisis de datos y generación de informes**

Dispone de una potente aplicación para el análisis de toda la información extraída y la creación de reportes con índice de prioridad, comentarios, valor NPS, etc.



**Envío de invitaciones a la encuesta por diferentes vías**

Posibilidad de que el acceso a la encuesta se realice a través de correo electrónico, SMS, tablet o directamente desde la web con una identificación única por doctor.

Nuestras soluciones

 **INDAGA® Clima**



## Solución para medir la satisfacción y el eNPS del personal

Análisis de datos de la satisfacción de los trabajadores /empleados de un centro y cálculo del eNPS.



### Cuestionario validado psicométricamente

Permite conocer el funcionamiento del hospital /clínica desde la perspectiva de los trabajadores para fidelizarlos y aumentar su satisfacción.



### Creación de 6 tipos de informes de valor

Están disponibles los siguientes: informe completo, informe individualizado por pregunta, eNPS, comentarios, índice de prioridad, global y segmentado por categoría profesional y área.



### Estudios de coeficientes de correlación y tendencia anuales

Análisis de las preguntas más importantes para los trabajadores a partir de correlaciones estadísticas y estudios estadísticos complejos. También realiza un análisis de tendencia y otro específico pregunta por pregunta, comparando los resultados con los de años anteriores.

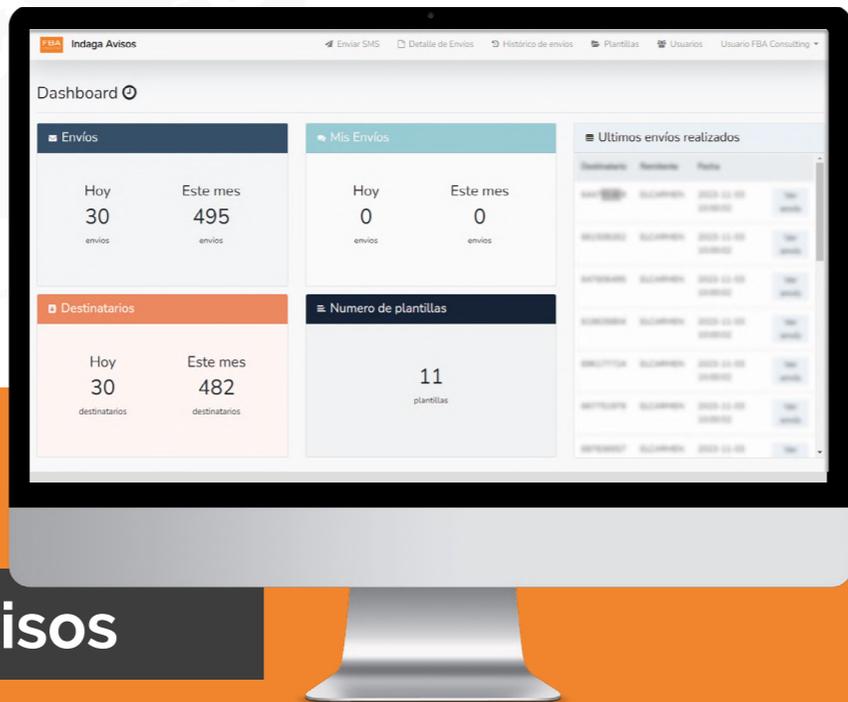


### Envío de invitaciones a la encuesta por diferentes vías

Posibilidad de que el acceso a la encuesta se realice a través de correo electrónico, SMS, tablet o directamente desde la web con una identificación única por empleado.

Nuestras soluciones

## iA INDAGA® Avisos



### Aplicación web para la comunicación vía SMS con el paciente

Mejora la comunicación en tiempo real con los usuarios del área quirúrgica u otras áreas como el laboratorio, pruebas radiológicas, etc.



### Conexión con el ERP

Para facilitar la labor de mantener un listado de pacientes actualizado en tiempo real, se ofrece la posibilidad de conexión con el ERP del cliente.



### Plantillas predefinidas y mensajes personalizables

Ahorro de tiempo de trabajo con la opción de crear diferentes tipos de plantillas de mensaje. Permiten insertar campos personalizables como, por ejemplo, nombre de paciente, doctor, etc.



### Envío de mensajes automatizados

Programación de envío de mensajes personalizados y segmentados según el área del paciente.



MÉXICO

JAMAICA

COLOMBIA

PERÚ

CHILE

R. DOMINICANA

PANAMÁ

BRASIL

ARGENTINA

PORTUGAL

ESPAÑA

**FBA**  
CONSULTING

ESPAÑA

CHILE

MÉXICO

COLOMBIA

PERÚ

ARGENTINA

PANAMÁ

R. DOMINICANA

JAMAICA

BRASIL

Contáctanos, **te escuchamos**

[info@fba-consulting.com](mailto:info@fba-consulting.com)



## España

Rúa de Jaca 7 baixo B,  
15707 Santiago de Compostela

Teléfono: +34.981.59.29.85

## Chile

Nueva Providencia 1881  
oficina 1201  
Comuna Providencia - Santiago

Fono: (56-2) 2 2941 2624