

**FORMATO**  
**INFORME EXPERIENCIA DEL PACIENTE**

Centro Oncológico Antioquia  
Grupo Quirónsalud

<b>Fecha de realización (DD/MM/AAAA):</b>	29/04/2025
<b>Tipo informe:</b>	Informe NEV-Net Emotional Value
<b>Fuente de información:</b>	OPINAT
<b>Mes que corresponde informe:</b>	Marzo
<b>Realizado por:</b>	Auxiliar Administrativa SIAU
<b>Revisado por/Fecha:</b>	Trabajadora Social/ 29/04/2025
<b>Verificado por/Fecha:</b>	Estadística/ 29/04/2025
<b>Dirigido a:</b>	Todo el personal

**OBJETIVO:**

Verificar el resultado de las emociones de los pacientes del mes de marzo 2025 que confieren a indicador corporativo NEV.

**ALCANCE:**

Inicia con la exportación de NEV global y la discriminación por servicio, incluye el análisis desde experiencia del paciente, la revisión por Estadística o Director de calidad y finaliza con el envío a través de correo electrónico institucional con copia a dirección gerencial y dirección de calidad corporativa.

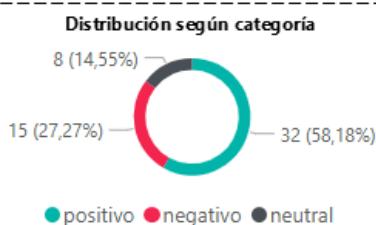
**INFORME/ANÁLISIS:**

INFORME DE AUDITORIA																	
Para el año 2025, se relaciona el resultado de las siguientes emociones a nivel global, definido como “ <b>Top de emociones</b> ” las principales emociones del mes de marzo:																	
<table><caption>Top emociones</caption><tbody><tr><td>Agradecido</td><td>23</td></tr><tr><td>Frustrado</td><td>11</td></tr><tr><td>Encantado</td><td>2</td></tr><tr><td>Satisfecho</td><td>2</td></tr><tr><td>Desinformado</td><td>1</td></tr><tr><td>Inconforme</td><td>1</td></tr><tr><td>Indiferente</td><td>1</td></tr><tr><td>Preocupado</td><td>1</td></tr></tbody></table>		Agradecido	23	Frustrado	11	Encantado	2	Satisfecho	2	Desinformado	1	Inconforme	1	Indiferente	1	Preocupado	1
Agradecido	23																
Frustrado	11																
Encantado	2																
Satisfecho	2																
Desinformado	1																
Inconforme	1																
Indiferente	1																
Preocupado	1																

**FORMATO**  
**INFORME EXPERIENCIA DEL PACIENTE**

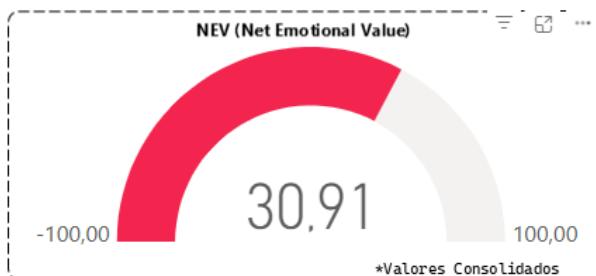
Centro Oncológico Antioquia  
Grupo 

Emoción	#Comentarios Evaluados
Agradecido	23
Frustrado	11
Encantado	2
Satisfecho	2
Desinformado	1
Inconforme	1
Indiferente	1
Preocupado	1



En marzo de 2025, la mayoría de los pacientes (**58.18%**) manifestaron **emociones positivas** en la encuesta, destacando principalmente la gratitud (23 pacientes), seguidos por sentimientos de encanto y satisfacción (2 pacientes cada uno). En contraste, el **27.27%** de los pacientes reportaron **emociones negativas**, predominando la frustración (11 pacientes), junto con sentimientos de desinformación, inconformidad, indiferencia y preocupación (1 paciente cada uno). Este análisis sugiere que, aunque la mayoría de los pacientes experimentaron emociones positivas, existe una proporción significativa que enfrenta emociones negativas, lo cual podría requerir atención adicional.

**NEV (NET EMOTIONAL VALUE)**



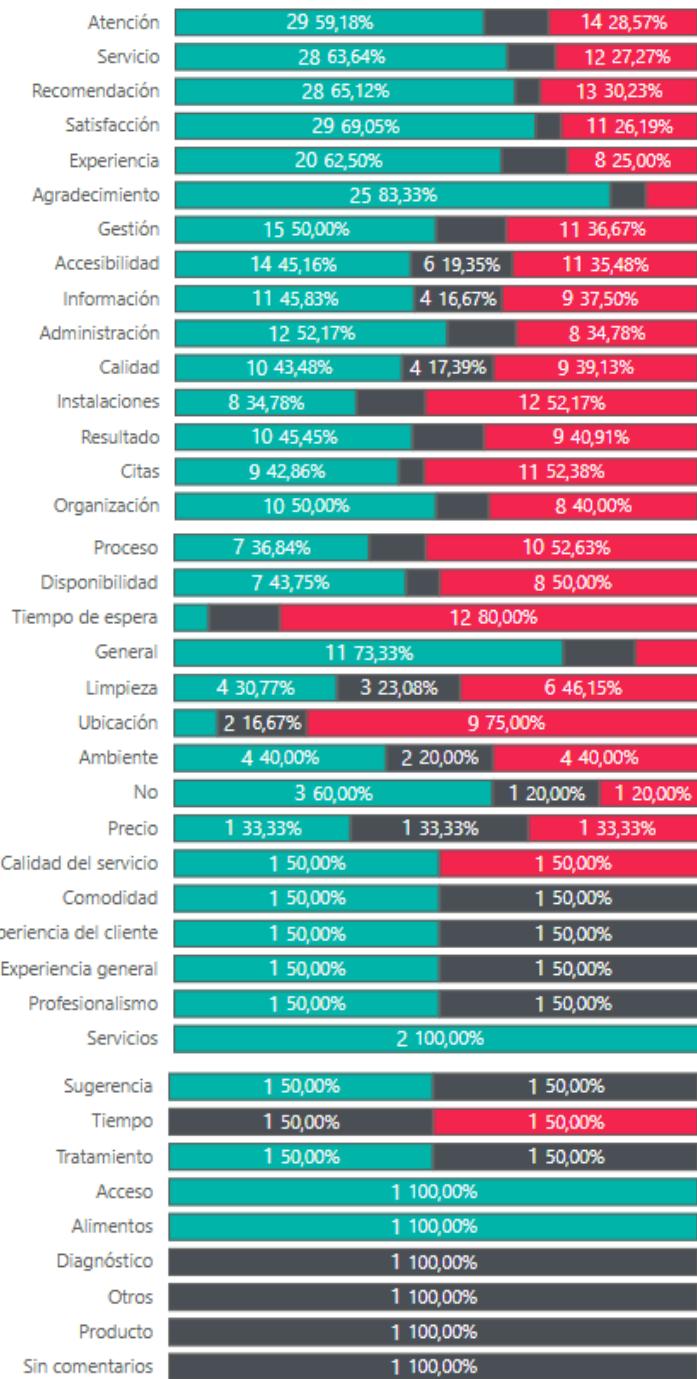
Según los resultados de marzo de 2025, **NEV Global** alcanzó un valor de **30.91**, superando la meta establecida de 10 en 20,91 puntos.

**Fórmula NEV:** **32** emociones **positivas** (**58.18%**) - **15** emociones **negativas** (**37.5%**) = **30,91**.

**DISTRIBUCIÓN SENTIMIENTOS POR ETIQUETA Y SUBETIQUETA.**

Para el mes de marzo 2025 se relaciona el resultado de los siguientes sentimientos por etiqueta y subetiqueta a **nivel global**, definido como "**Distribución sentimientos por etiqueta y subetiqueta**":

**Distribución sentimientos por Etiqueta y SubEtiqueta**



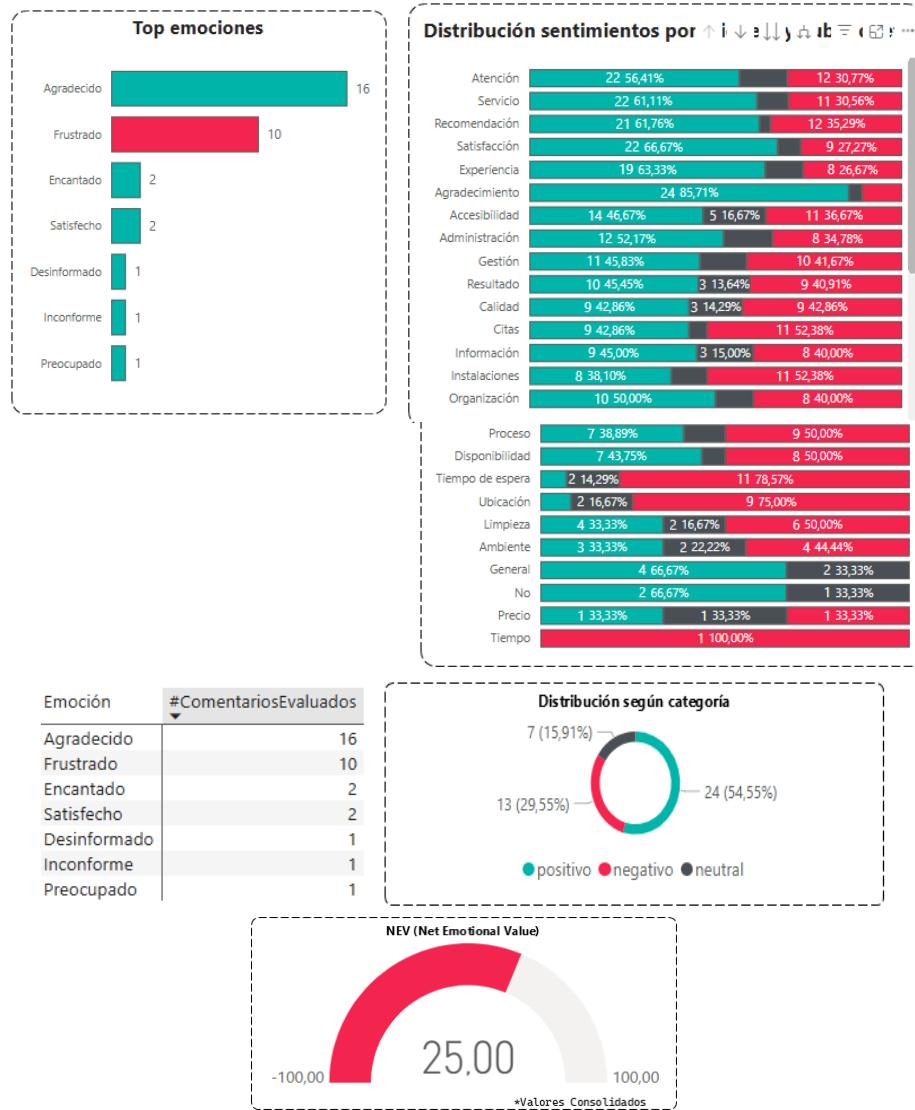
A continuación, se relaciona en los servicios donde los pacientes manifestaron sus emociones en el mes de marzo 2025.

**FORMATO**  
**INFORME EXPERIENCIA DEL PACIENTE**

Centro Oncológico Antioquia  
Grupo 

**CAMPAÑA CONSULTA EXTERNA**

Campaña: **Campaña mail Consultas Externas COL** | Filtro por centro: **Centro Oncológico de Antioquia**

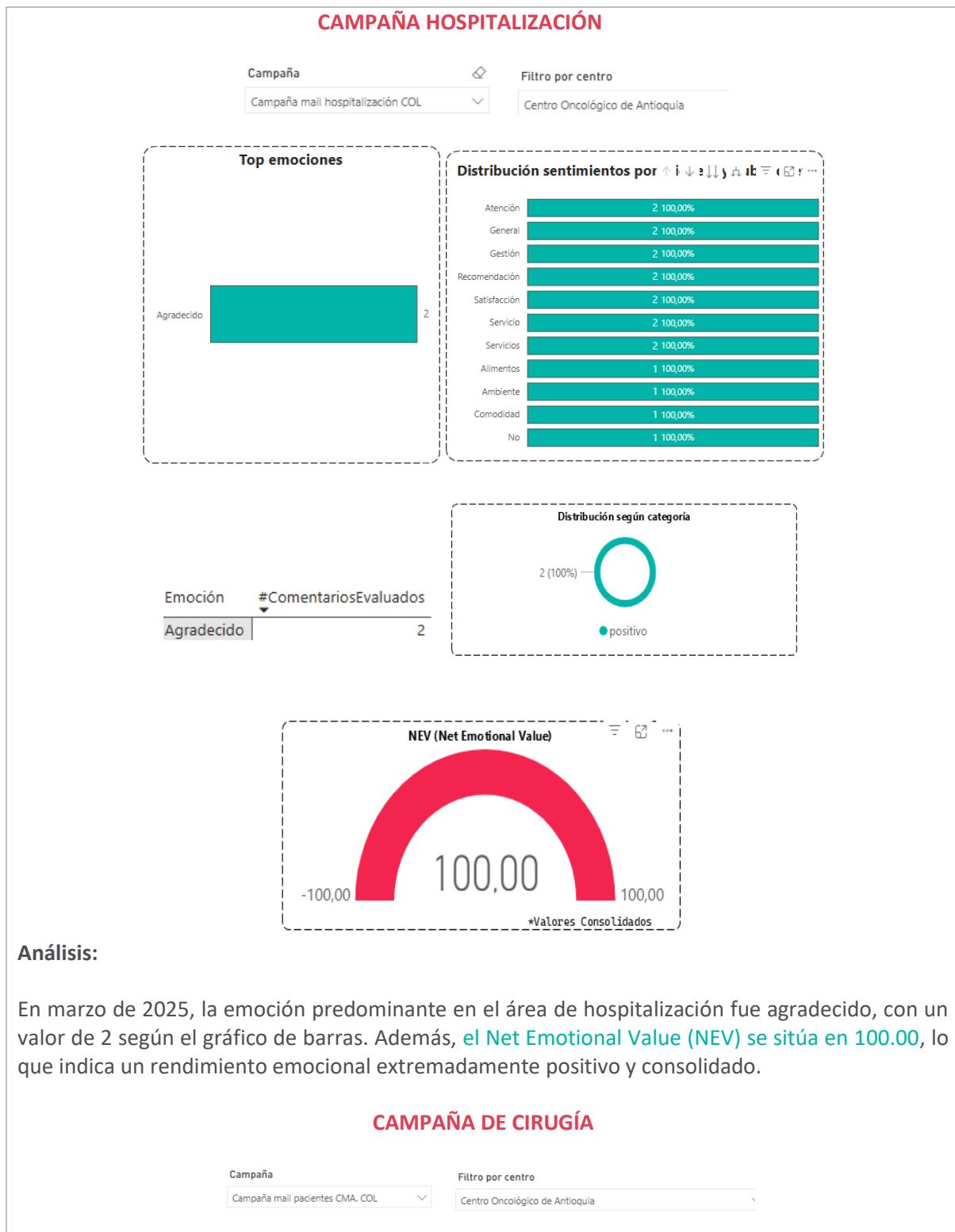


**Análisis:**

En marzo de 2025, el servicio de consulta externa registró diversas emociones entre los pacientes, destacando 16 pacientes agradecidos, 10 frustrados, 2 encantados, 2 satisfechos, 1 desinformado, 1 inconforme y 1 preocupado. Además, **NEV Global** alcanzó un valor de **25.00**, superando la meta establecida de 10 en 15.00 puntos, lo que refleja un rendimiento positivo consolidado y un cumplimiento significativo por encima de la meta.

**FORMATO**  
**INFORME EXPERIENCIA DEL PACIENTE**

Centro Oncológico Antioquia  
Grupo Quirónsalud



**FORMATO**  
**INFORME EXPERIENCIA DEL PACIENTE**

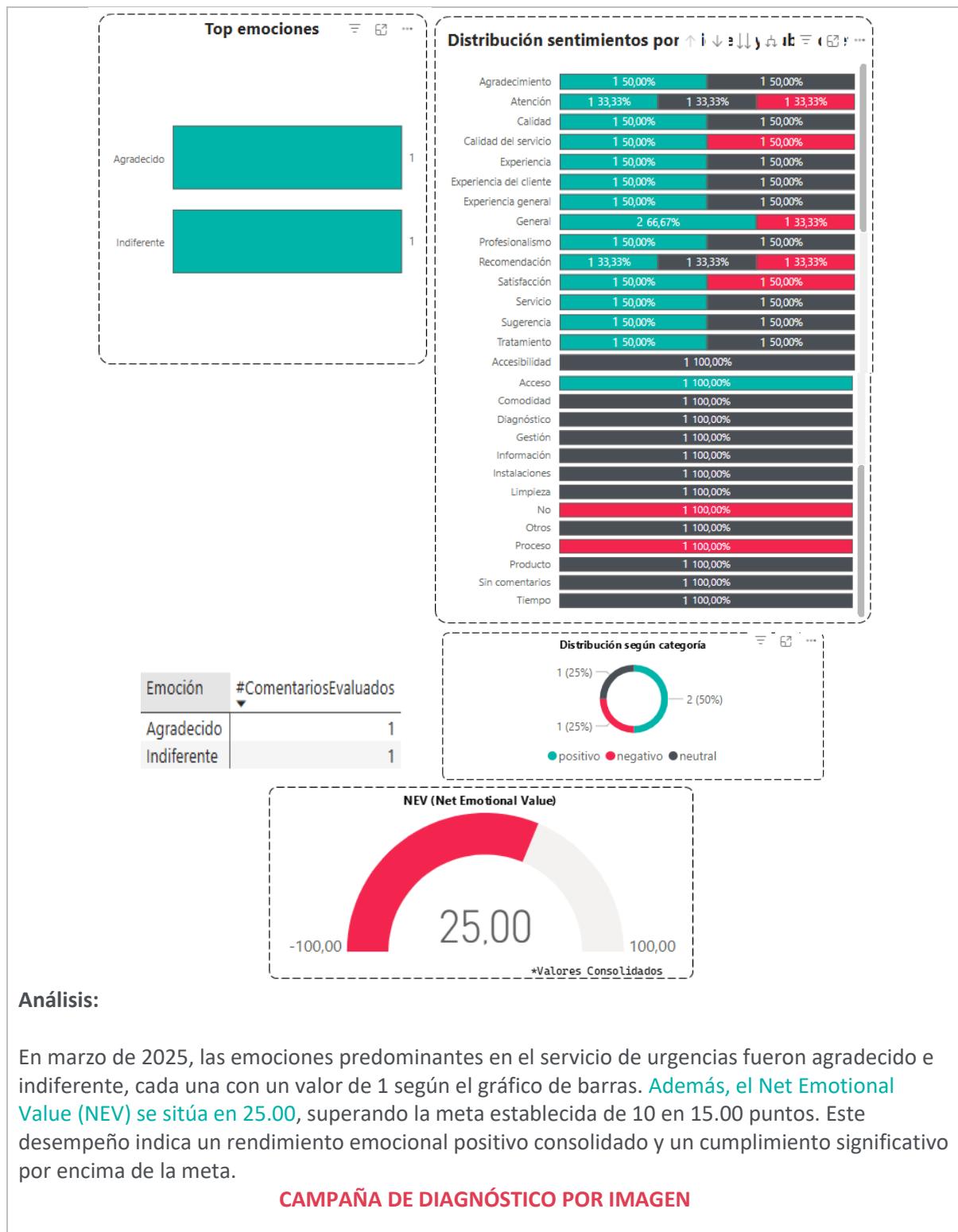
Centro Oncológico Antioquia  
Grupo Quirónsalud



CÓDIGO: PA-F7-GAU | VERSIÓN: 1 | VIGENCIA: 24/04/2025 | COPIA NO CONTROLADA

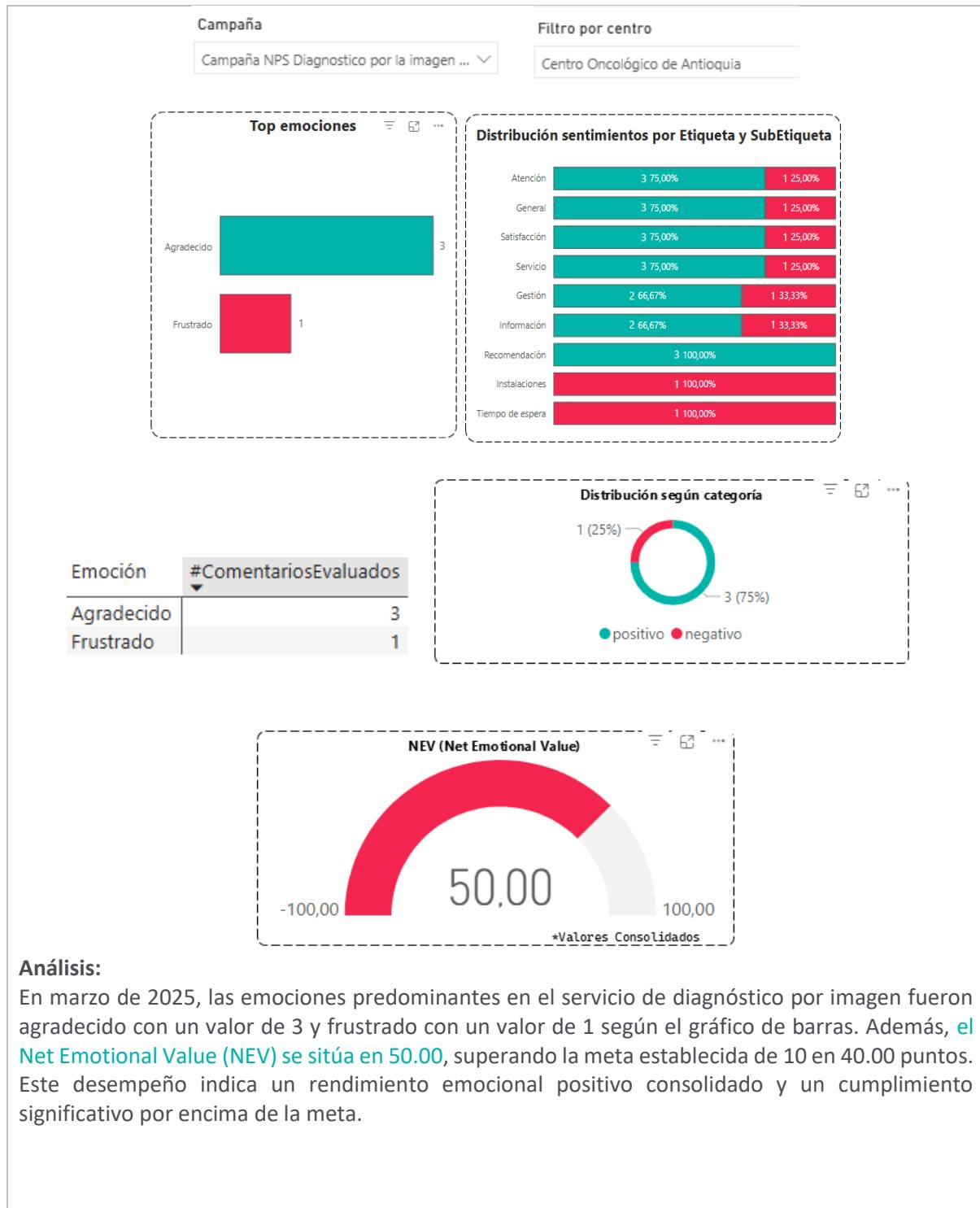
**FORMATO**  
**INFORME EXPERIENCIA DEL PACIENTE**

Centro Oncológico Antioquia  
Grupo Quirónsalud



**FORMATO**  
**INFORME EXPERIENCIA DEL PACIENTE**

Centro Oncológico Antioquia  
Grupo Quirónsalud



### CAMPAÑA DE LABORATORIO CLÍNICO

Se ha notificado a TI COA y se está trabajando en buscar una solución frente a la no obtención del dato en OPINAT. Esto indica que se están tomando medidas para resolver el problema y asegurar que los datos necesarios estén disponibles

#### CONCLUSIONES:

CONCLUSIONES DETECTADAS DURANTE EL PROCESO DE AUDITORÍA FORTALEZAS O RECOMENDACIONES	
<ul style="list-style-type: none"><li>☒ Verificar por parte de experiencia del paciente en tiempo real en OPINAT la información relacionada con datos NEV, en caso de inconsistencias reportar al área de (TI-Tecnología de la Información).</li><li>☒ Mediar con director infraestructura (TI) el funcionamiento de datos de la campaña de laboratorio clínico.</li><li>☒ <b>Incorporar los datos y análisis en ALMERA:</b> Cada coordinación de campaña o servicio debe incluir los datos y análisis en ALMERA. En caso de desviación de la meta, se debe gestionar un plan de mejora o un punto de atención en ALMERA.</li></ul>	