

FORMATO
INFORME EXPERIENCIA DEL PACIENTE

| | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Fecha de realización (DD/MM/AAAA): | 05/05/2025 |
| Tipo informe: | Informe NEV-Net Emotional Value |
| Fuente de información: | OPINAT |
| Mes que corresponde informe: | Abril |
| Realizado por: | Auxiliar Administrativa SIAU |
| Revisado por/Fecha: | Trabajadora Social/ 05/05/2025 |
| Verificado por/Fecha: | Estadística/ 05/05/2025 |
| Dirigido a: | Todo el personal |

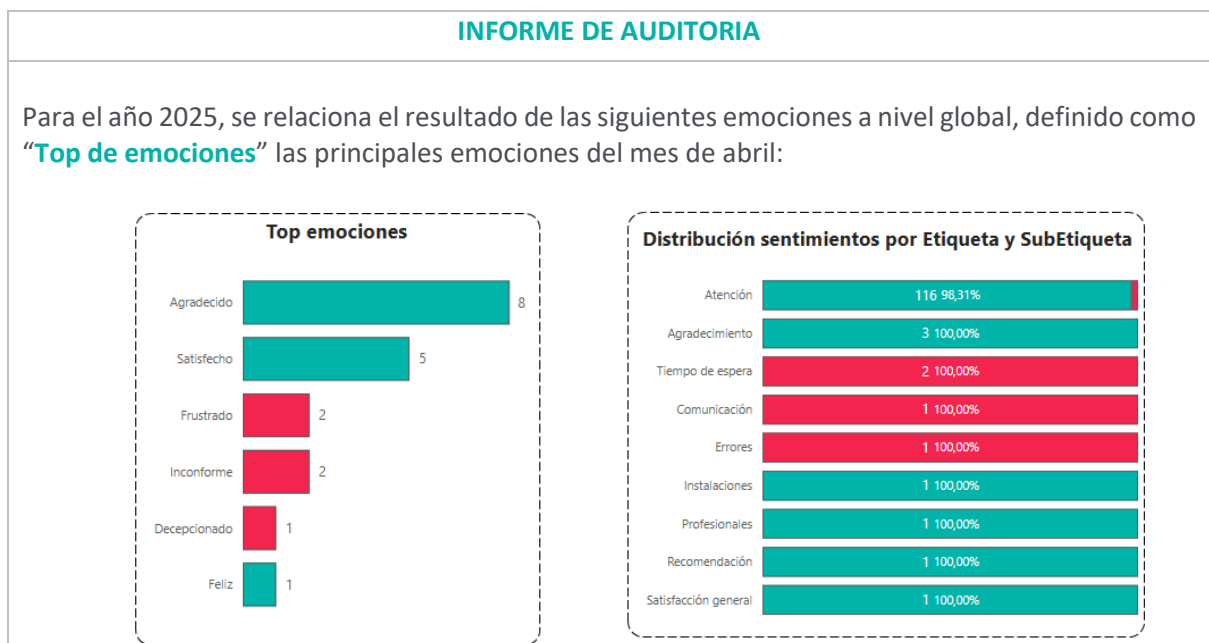
OBJETIVO:

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

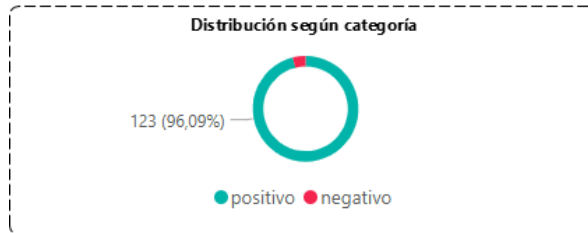
ALCANCE:

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:

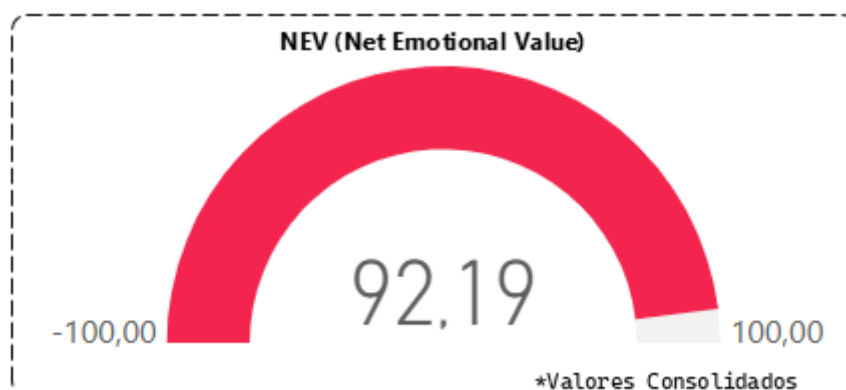


| Emoción | #ComentariosEvaluados |
|--------------|-----------------------|
| Agradecido | 8 |
| Satisfecho | 5 |
| Frustrado | 2 |
| Inconforme | 2 |
| Decepcionado | 1 |
| Feliz | 1 |



En abril de 2025, la mayoría de los pacientes (**96,09%**) manifestaron **emociones positivas** en la encuesta, destacando principalmente el agradecimiento (**8** pacientes), seguidos por sentimientos de satisfacción (**5** pacientes) y felicidad (**1** paciente). En contraste, el **3,91%** de los pacientes reportaron **emociones negativas**, la frustración e inconformidad (**2** pacientes de cada uno) y (**1** paciente con sentimientos de decepción). Este análisis sugiere que, aunque la mayoría de los pacientes experimentaron emociones positivas, existe una pequeña proporción que enfrenta emociones negativas, lo cual podría requerir atención adicional.

NEV (NET EMOTIONAL VALUE)



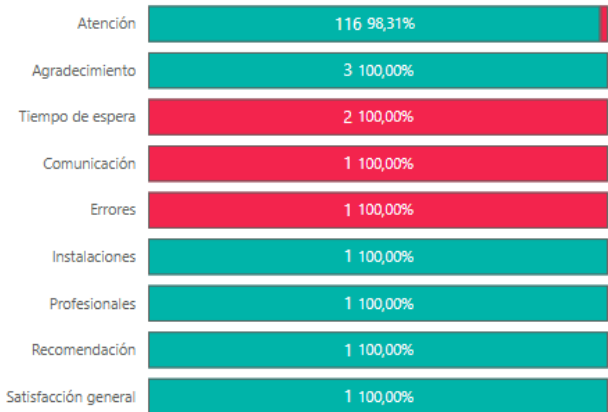
Según los resultados de abril de 2025, **NEV Global** alcanzó un valor de **96.09**, superando la meta establecida de 10 en **86,09** puntos.

Fórmula NEV: 123 emociones positivas (96.09%) - 5 emociones negativas (3,91%) = **92,19**.

DISTRIBUCIÓN SENTIMIENTOS POR ETIQUETA Y SUBETIQUETA.

Para el mes de abril 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 abril 2025.

CAMPAÑA CONSULTA EXTERNA

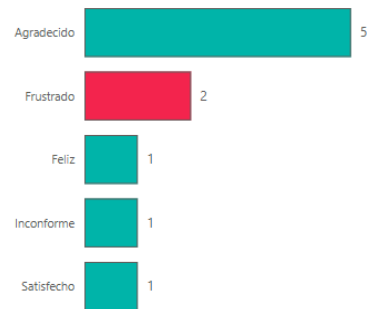
Campaña

Campaña mail Consultas Externas COL

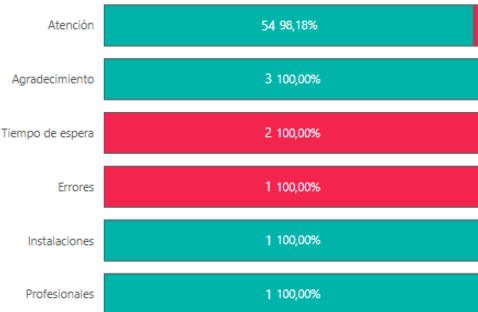
Filtro por centro

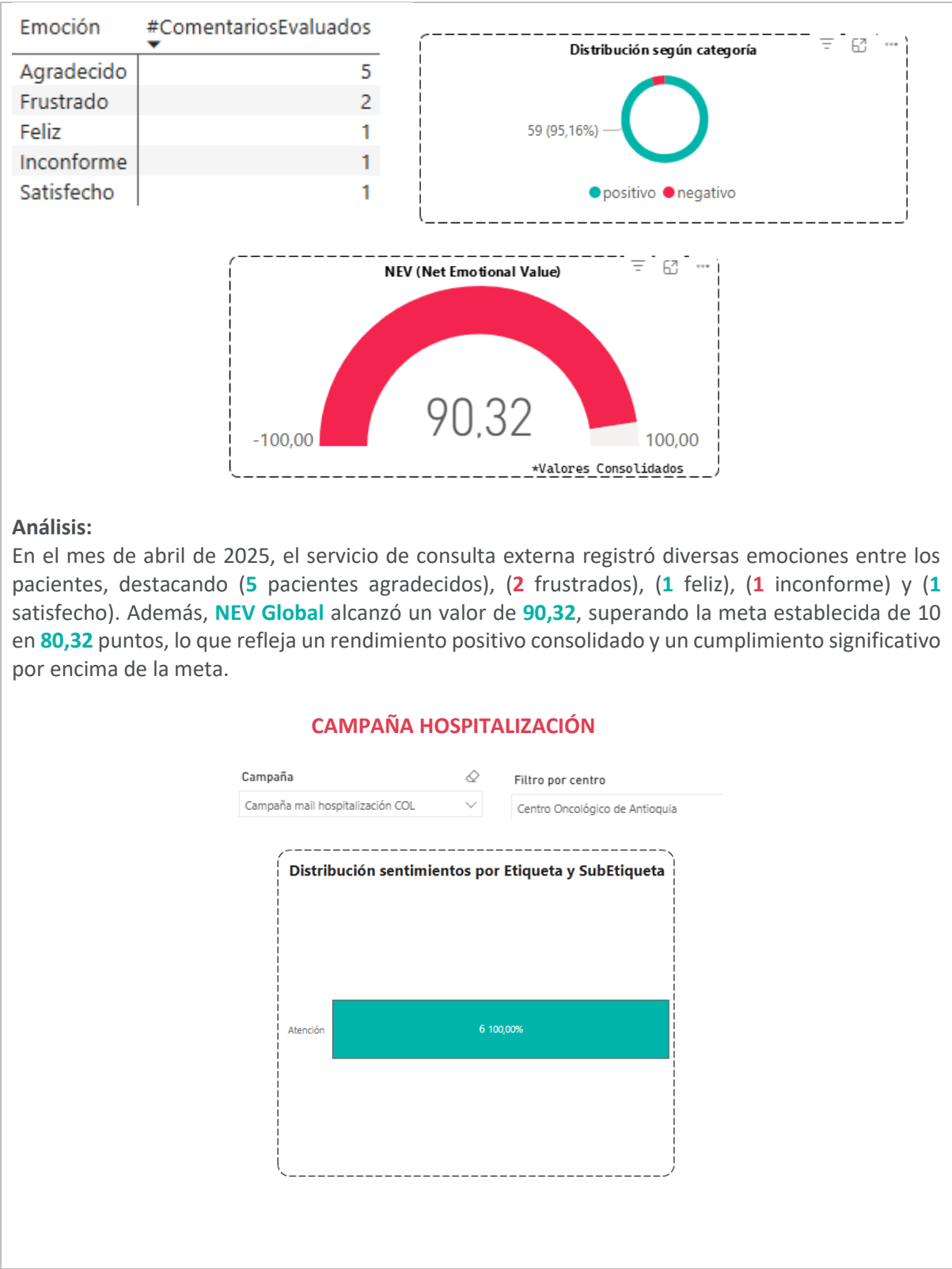
Centro Oncológico de Antioquia

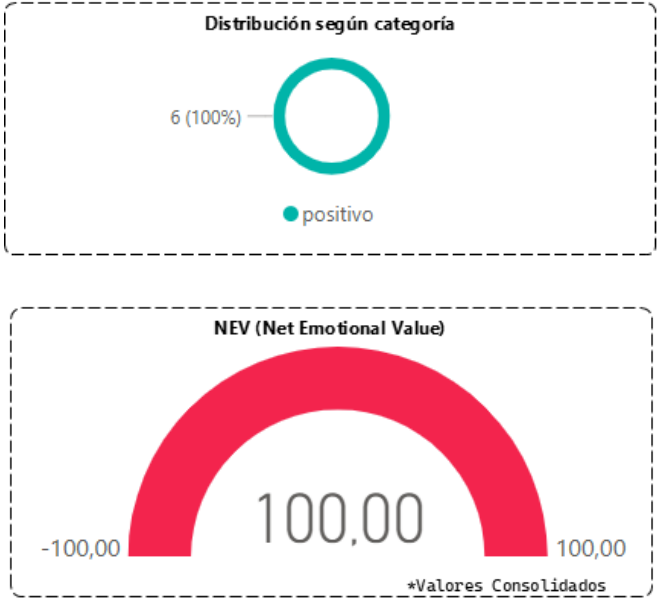
Top emociones



Distribución sentimientos por Etiqueta y SubEtiqueta





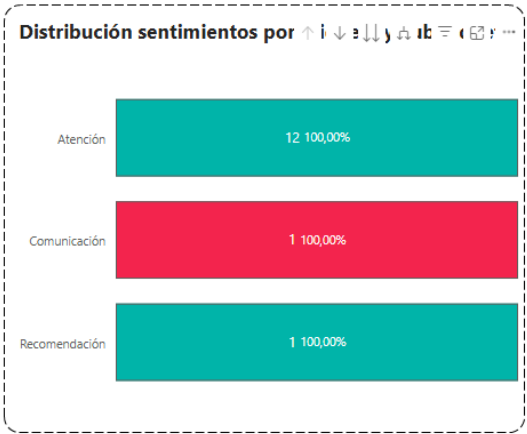
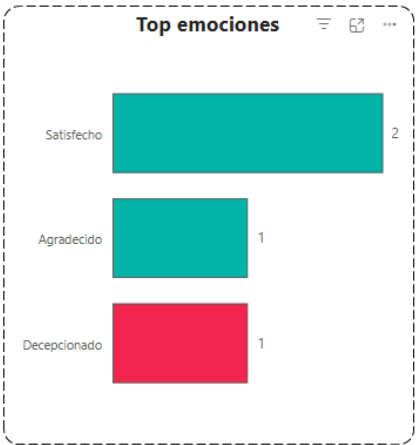


Análisis:
En abril de 2025, la emoción predominante en el área de hospitalización fue atención, con un valor de 6 según el gráfico. Además, el Net Emotional Value (NEV) se sitúa en 100,00, lo que indica un rendimiento emocional extremadamente positivo y consolidado.

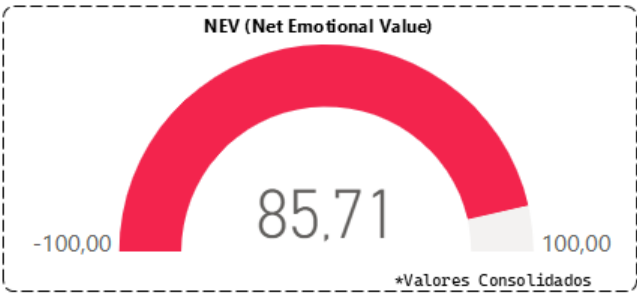
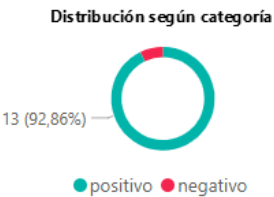
CAMPAÑA DE CIRUGÍA

Campaña: Campaña mail pacientes CMA. COL

Filtro por centro: Centro Oncológico de Antioquia



| Emoción | #ComentariosEvaluados |
|--------------|-----------------------|
| Satisfecho | 2 |
| Agradecido | 1 |
| Decepcionado | 1 |



Análisis:
En abril de 2025, la emoción predominante en el área de cirugía fue satisfecho, con un valor de 2 según el gráfico, seguidamente (1 paciente agradecido) y (1 paciente decepcionado). Además, el Net Emotional Value (NEV) se sitúa en, lo que indica un rendimiento emocional positivo y consolidado.

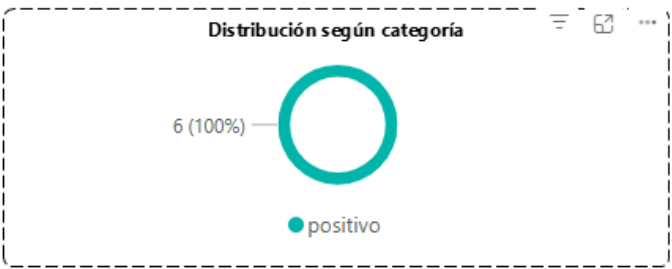
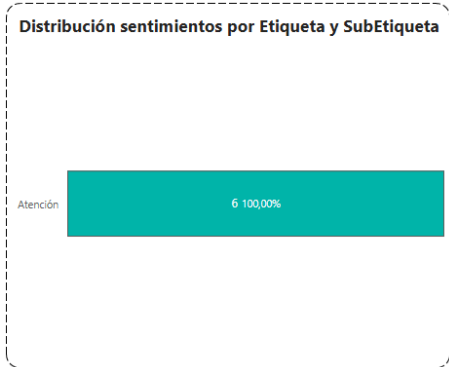
CAMPAÑA DE URGENCIAS

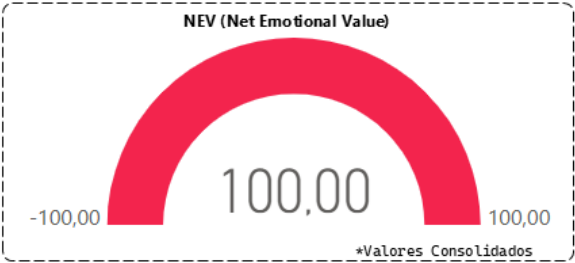
Campaña

Campaña mail pacientes urgencias COL

Filtro por centro

Centro Oncológico de Antioquia





Análisis:
En abril de 2025, la emoción predominante en el servicio de urgencias fue la atención con un valor de 6 según el gráfico. Además, el Net Emotional Value (NEV) se sitúa en 100,00, superando la meta establecida de 10 en 90,00 puntos. Este desempeño indica un rendimiento emocional positivo consolidado y un cumplimiento excelente por encima de la meta.

CAMPAÑA DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEN

Campaña

Campaña NPS Diagnostico por la imagen ...

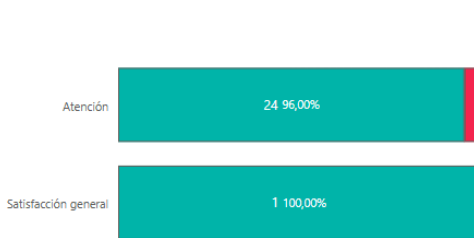
Filtro por centro

Centro Oncológico de Antioquia

Top emociones

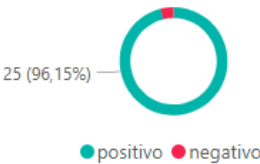


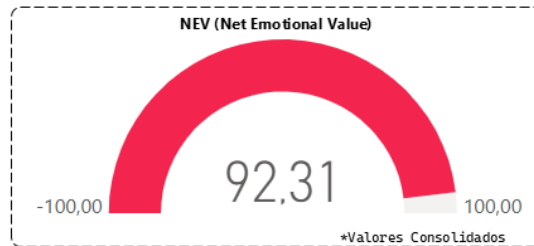
Distribución sentimientos por Etiqueta y SubEtiqueta



| Emoción | #ComentariosEvaluados |
|------------|-----------------------|
| Agradecido | 2 |
| Inconforme | 1 |
| Satisfecho | 1 |

Distribución según categoría





Análisis:

En abril de 2025, las emociones predominantes en el servicio de diagnóstico por imagen fueron agradecido con un valor de 2, inconforme con un valor de 1 según el gráfico de barras y satisfecho con un valor de 1. Además, el Net Emotional Value (NEV) se sitúa en 92,31, superando la meta establecida de 10 en 82,31 puntos. Este desempeño indica un rendimiento emocional positivo consolidado y un cumplimiento significativo por encima de la meta.

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**

- 🔍 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).
- 🔍 Mediar con director infraestructura (TI) el funcionamiento de datos de la campaña de laboratorio clínico.
- 🔍 **Incorporar los datos y análisis en ALMERA:** 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.