

FORMATO
INFORME EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Centro Oncológico **Antioquia**
Grupo 

Fecha de realización (DD/MM/AAAA):	04/09/2025
Tipo informe:	Informe NEV-Net Emotional Value
Fuente de información:	OPINAT
Mes que corresponde informe:	Agosto
Realizado por:	Auxiliar Administrativa SIAU
Revisado por/Fecha:	Trabajadora Social/ 05/09/2025
Verificado por/Fecha:	Estadística/ 05/09/2025
Dirigido a:	Todo el personal

OBJETIVO:

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

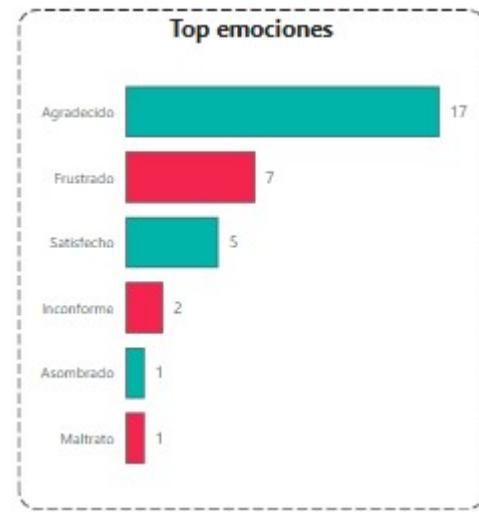
ALCANCE:

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:

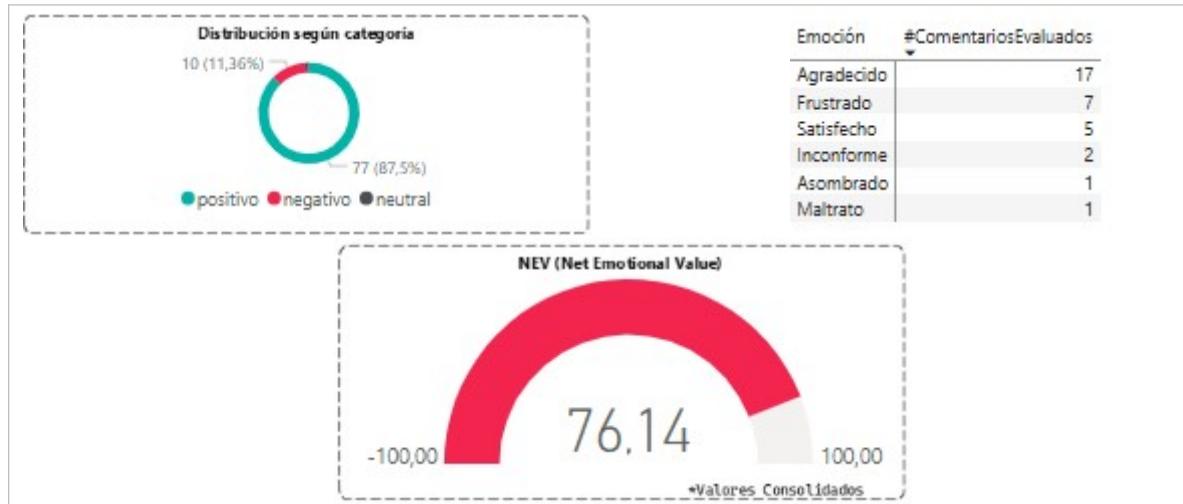
INFORME DE AUDITORIA

Para el año 2025, se relaciona el resultado de las siguientes emociones a nivel global, definido como **“Top de emociones”** las principales emociones del mes de agosto:



FORMATO
INFORME EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Centro Oncológico **Antioquia**
Grupo 



El análisis presentado se basa en el informe referente a las emociones a nivel global correspondiente al mes de agosto de 2025.

Se ha observado un total de (87,5%) de **emociones positivas** las cuales se discriminan de la siguiente manera:

(17) pacientes reportaron sentimiento de gratitud y (5) pacientes expresaron satisfacción. Por otro lado, se pueden observar (4) tipologías de **emociones negativas** que representan un total de (11,36%) representado así: (7) pacientes manifestaron sentir frustración, (2) pacientes expresaron inconformidad, (1) paciente reportó un sentimiento de asombro y (1) paciente expresó maltrato. Si bien se cuenta con un buen indicador de **emociones positivas**, no se desconoce la necesidad de centrar esfuerzos en las **emociones negativas**, dado, que se pretende mitigar los sentimientos que afectan a los pacientes y fortalecer una atención humanizada.

Según los resultados correspondientes al mes de agosto de 2025, **NEV Global** alcanzó un valor de **76,14**, superando la meta establecida de 10 en **66,14** puntos.

Fórmula NEV: 77 emociones **positivas** (87,05%) – 10 emociones **negativas** (11,36%) = 76,14

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

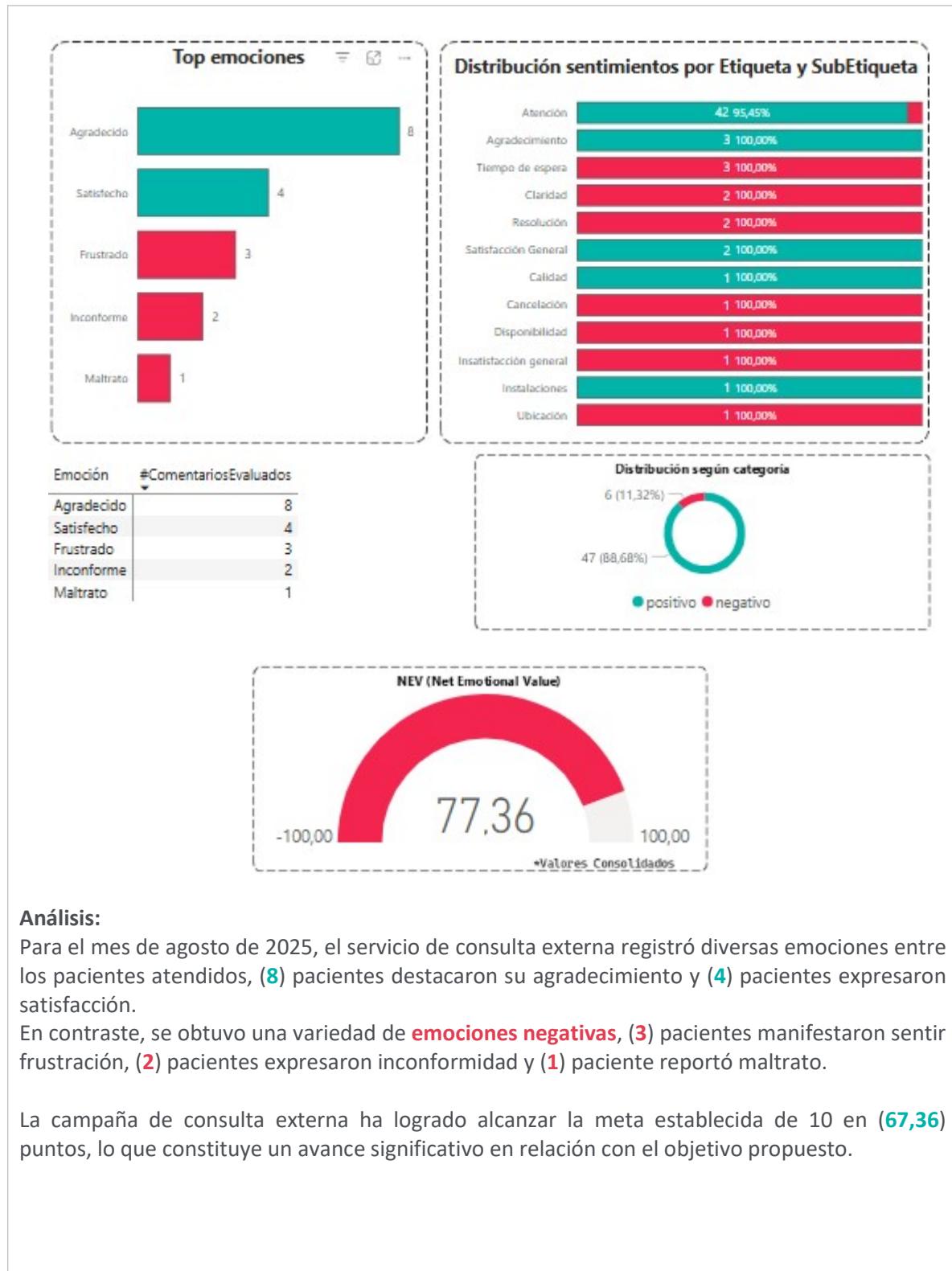
CAMPAÑA CONSULTA EXTERNA

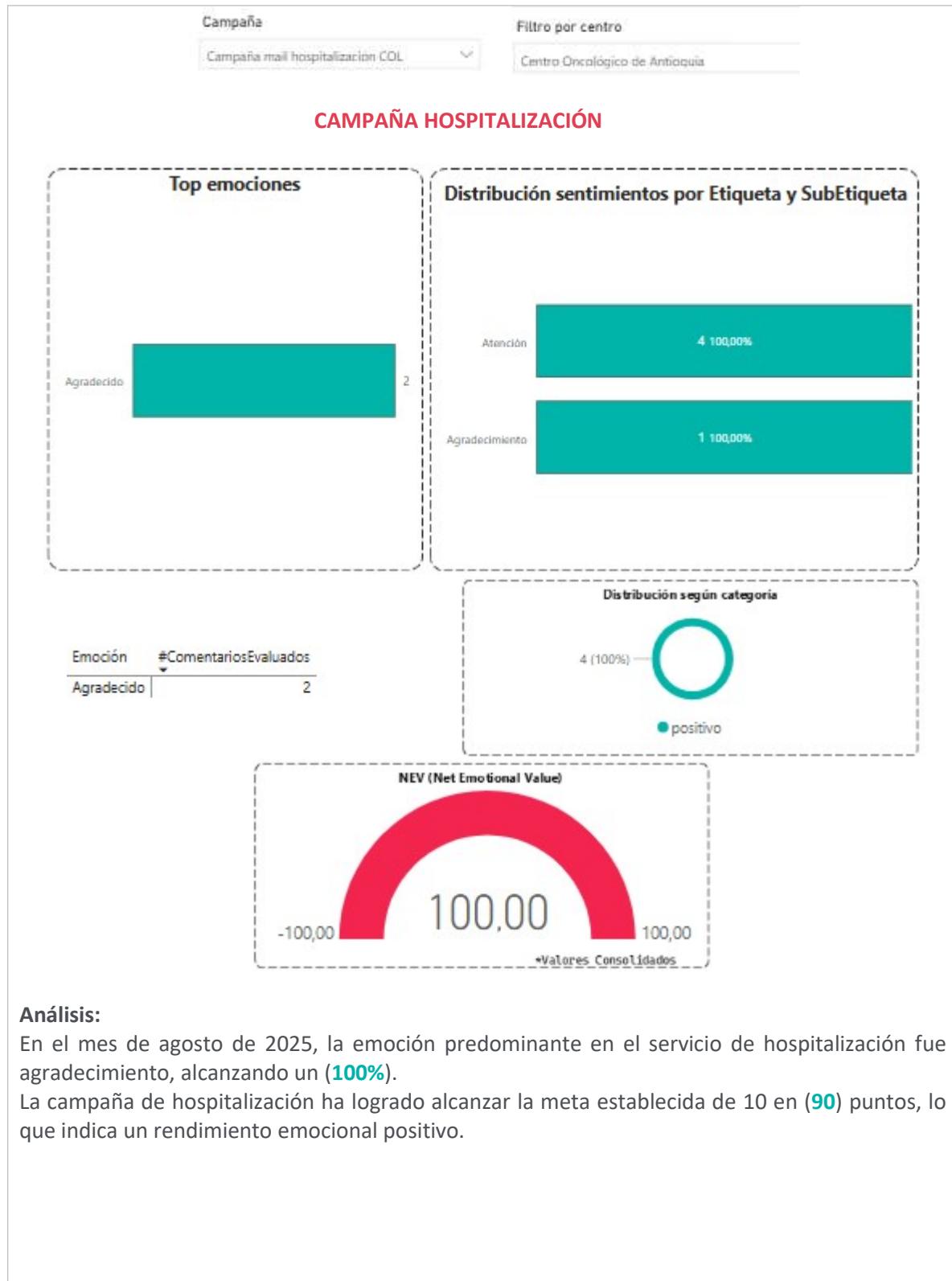
Campaña: **Campaña mail Consultas Externas COL**

Filtro por centro: **Centro Oncológico de Antioquia**

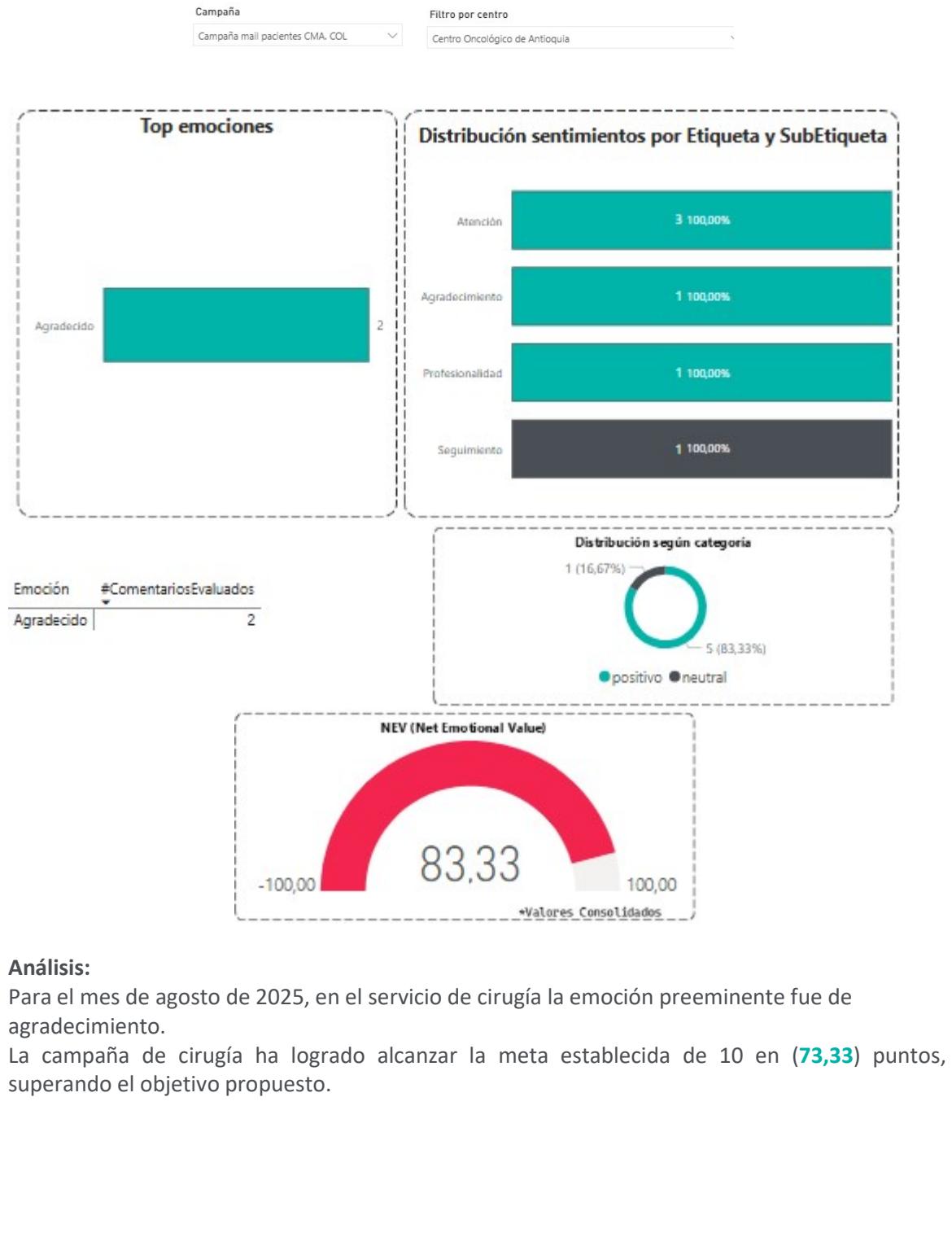
FORMATO
INFORME EXPERIENCIA DEL PACIENTE

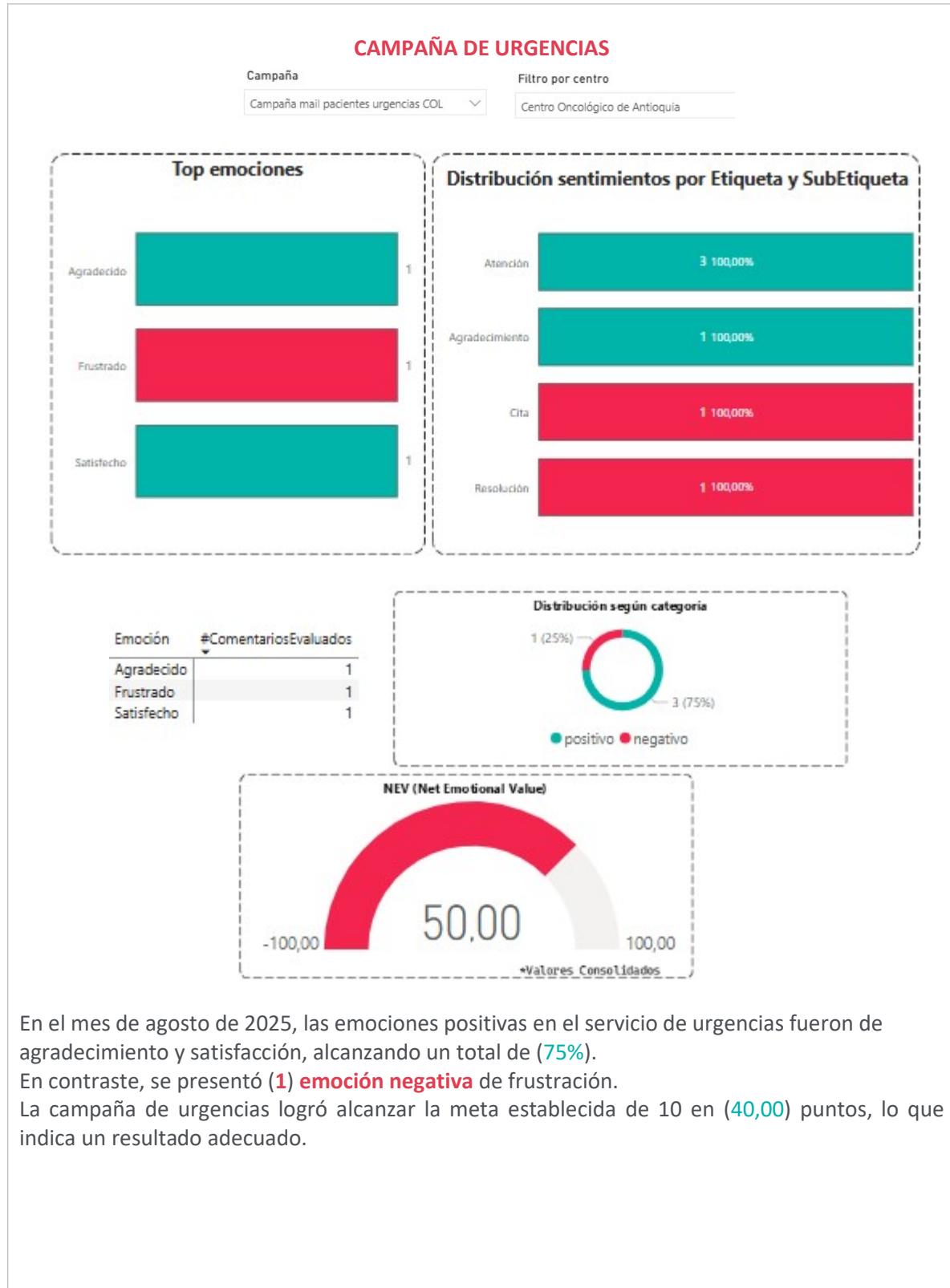
Centro Oncológico **Antioquia**
Grupo 

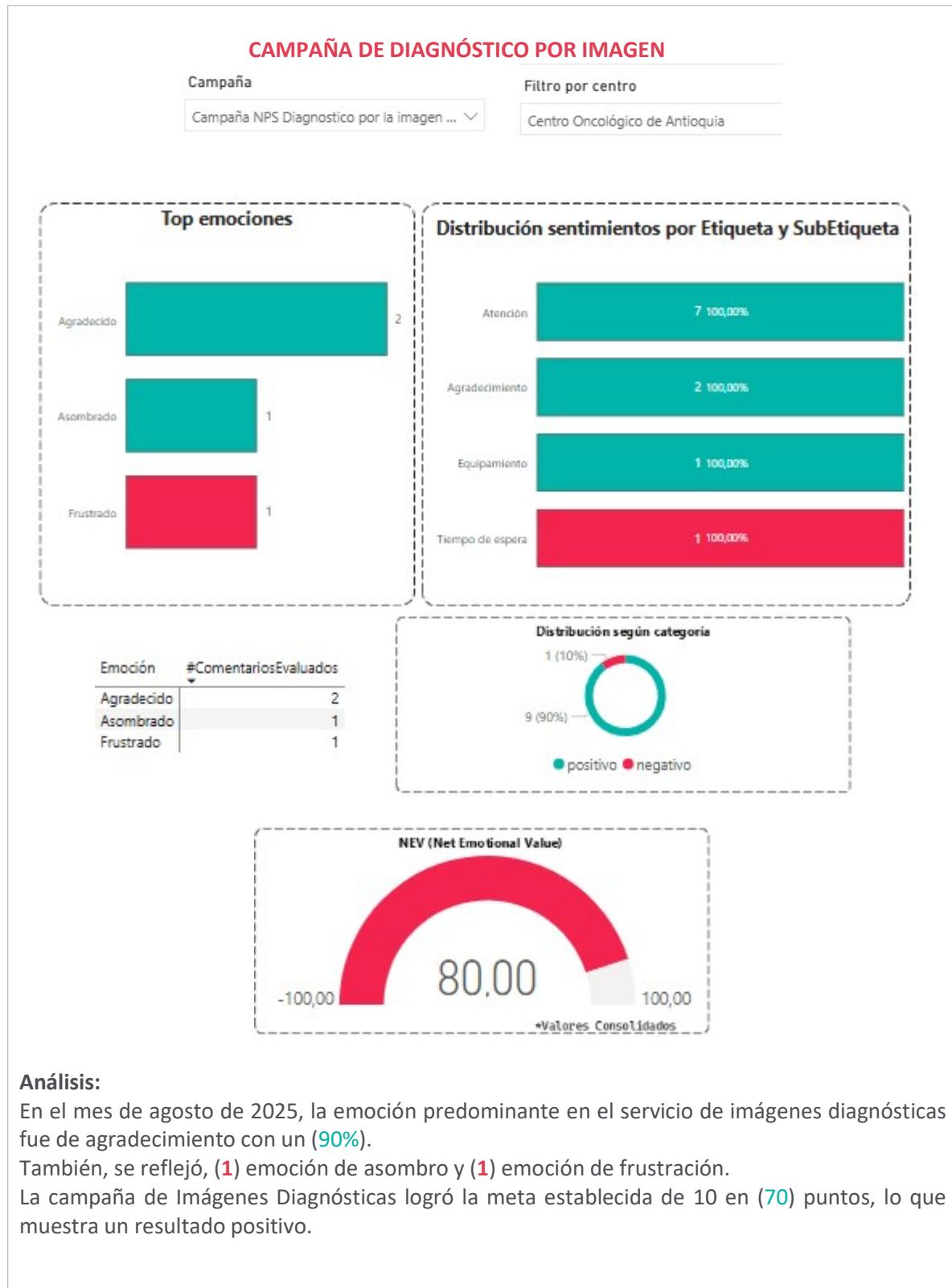




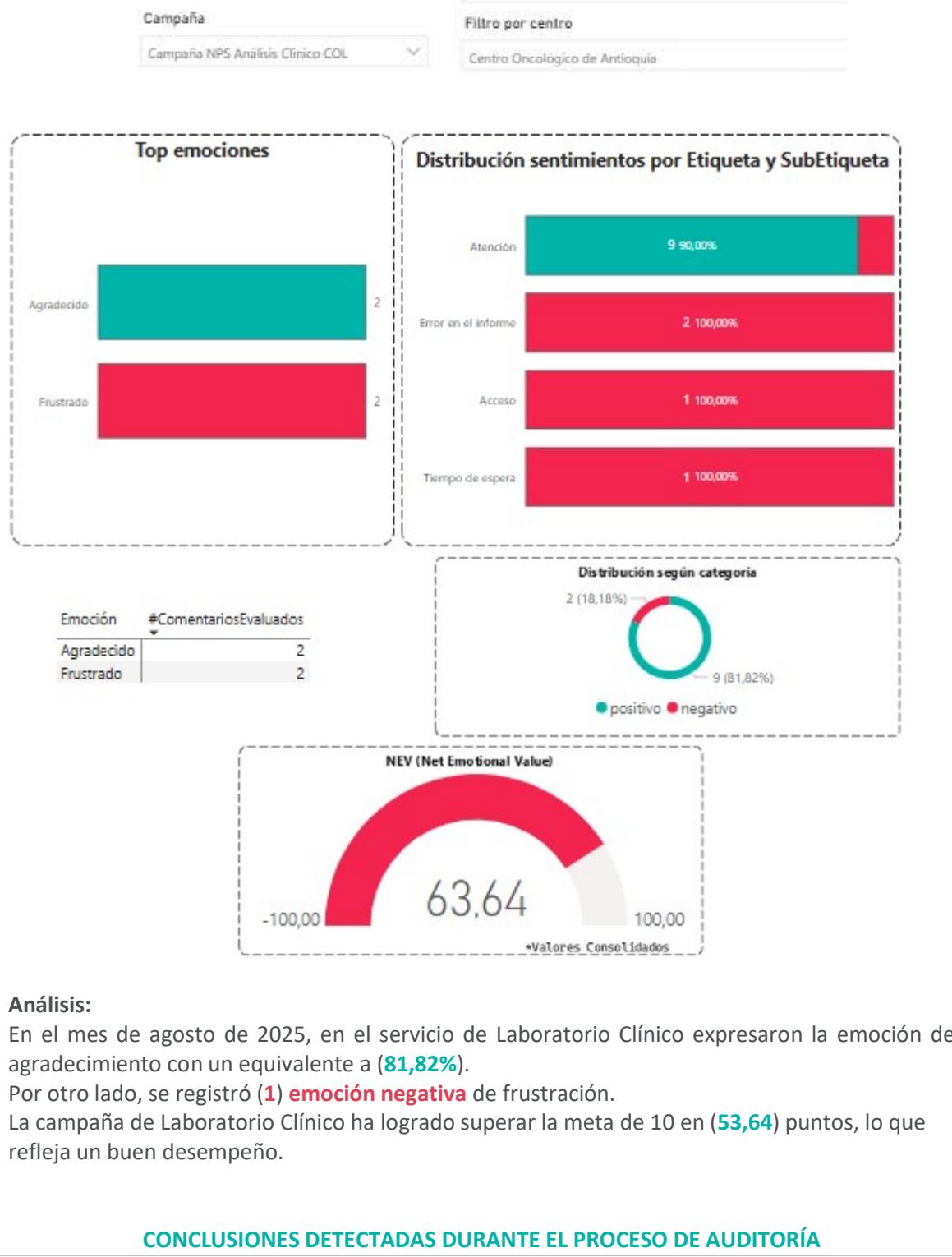
CAMPAÑA DE CIRUGÍA







CAMPAÑA DE LABORATORIO CLÍNICO



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).

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.