

FORMATO
INFORME EXPERIENCIA DEL PACIENTE

Fecha de realización (DD/MM/AAAA):	15/01/2026
Tipo informe:	Informe NEV-Net Emotional Value
Fuente de información:	OPINAT
Mes que corresponde informe:	Diciembre
Realizado por:	Auxiliar Administrativa SIAU
Verificado por/Fecha:	Estadística/ 19/01/2026
Dirigido a:	Todo el personal

OBJETIVO:

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

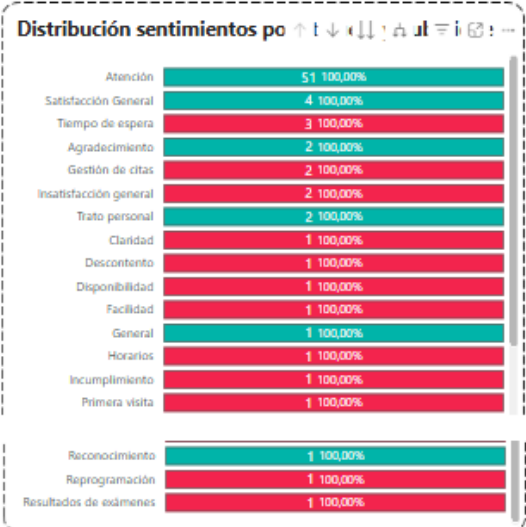
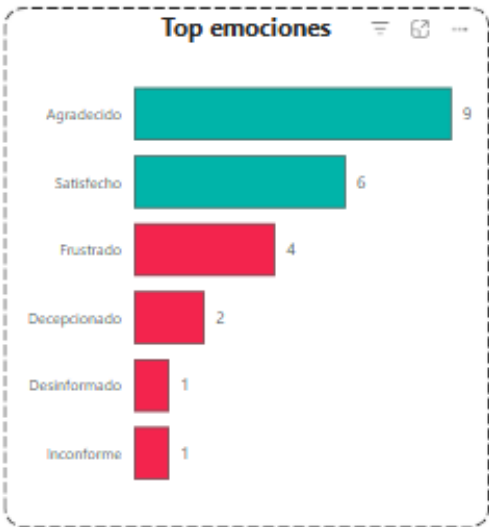
ALCANCE:

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.

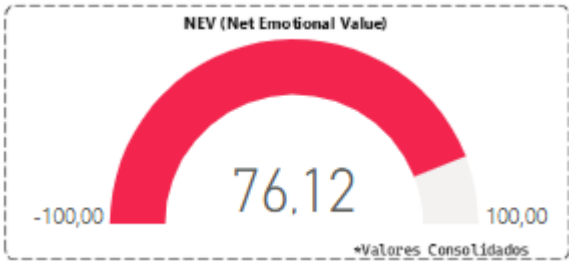
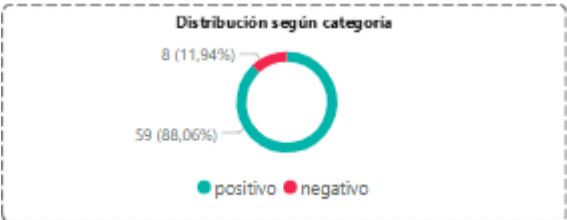
INFORME/ANÁLISIS:

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 diciembre:



Emoción	#ComentariosEvaluados
Agradecido	9
Satisfecho	6
Frustrado	4
Decepcionado	2
Desinformado	1
Inconforme	1



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

Según los resultados correspondientes al mes de diciembre de 2025, **NEV Global** alcanzó un valor de **(76,12%)**, superando la meta establecida de 10 en **(66,12)** puntos.

Las **emociones positivas** se discriminan de la siguiente manera:

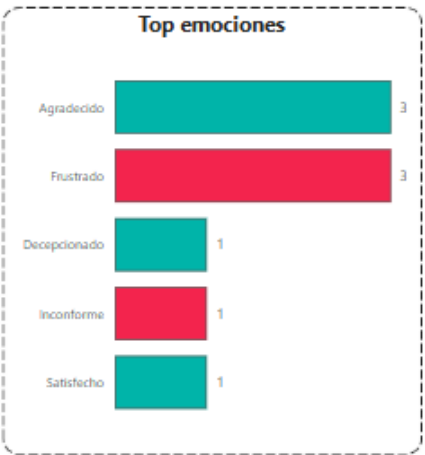
(9) pacientes manifestaron sentir agradecimiento y (6) pacientes expresaron satisfacción. Seguidamente, (4) pacientes manifestaron sentimiento de frustración, (2) pacientes expresaron decepción, (1) paciente manifestó desinformación y (1) paciente expresó inconformidad.

Si bien se cuenta con un buen indicador de **emociones positivas**, es importante ajustar la estrategia como una oportunidad de mejora continua y reforzar las estrategias al plan de acción según las **emociones negativas** obtenidas de la muestra.

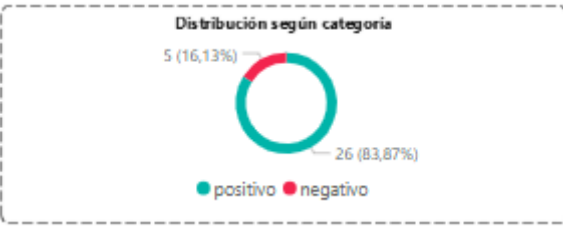
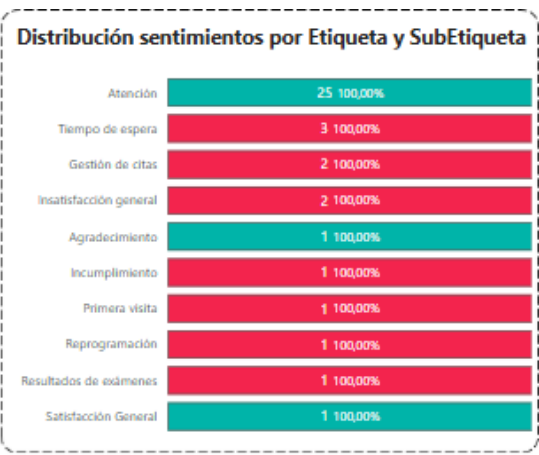
Fórmula NEV: 59 emociones positivas (88,06%) – 8 emociones negativas (11,94%) = 76,12%

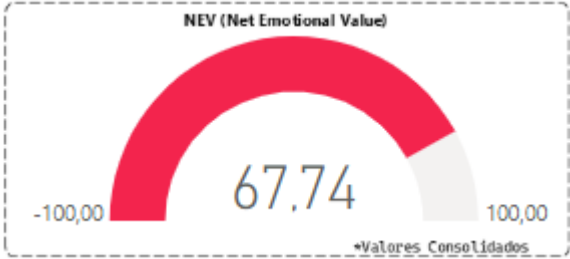
A continuación, se relaciona en los servicios donde los pacientes **manifestaron sus emociones** en el mes de diciembre de 2025.

CAMPAÑA CONSULTA EXTERNA



Emoción	#ComentariosEvaluados
Agradecido	3
Frustrado	3
Decepcionado	1
Inconforme	1
Satisfecho	1





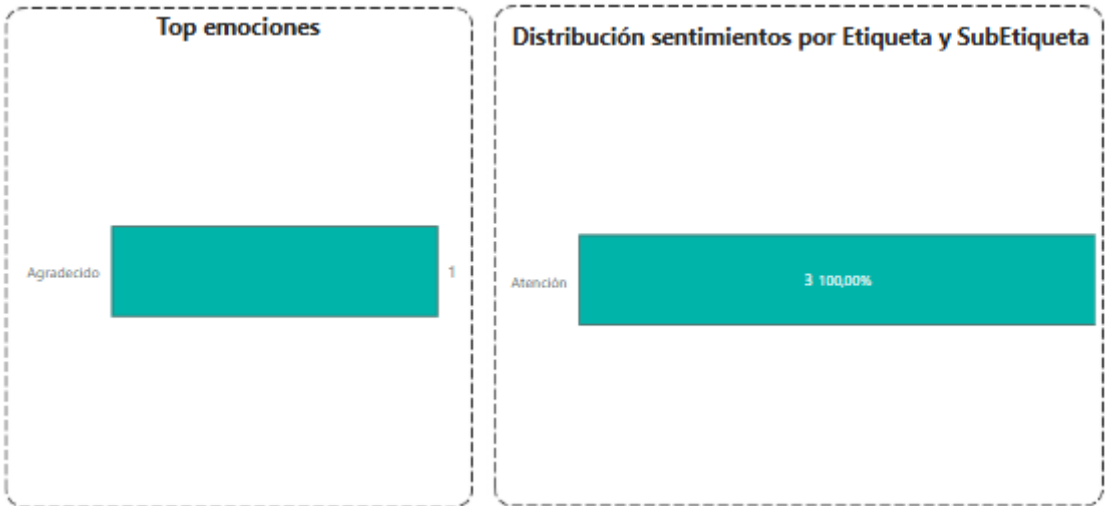
Análisis:

En el mes de diciembre de 2025, el servicio de consulta externa registró variedad de emociones entre los pacientes atendidos, (3) pacientes manifestaron sentir agradecimiento y (1) paciente expresó sentimiento de satisfacción.

Acto seguido, (5) pacientes expresaron **emociones negativas** las cuales se discriminan así; (3) pacientes manifestaron sentir frustración, decepción e inconformidad (1) para cada una.

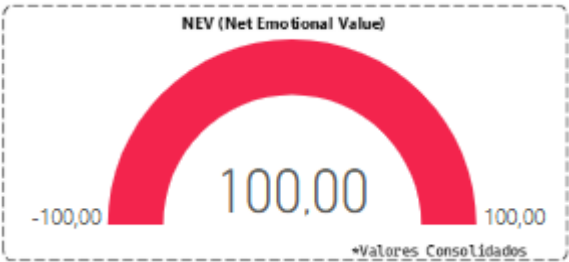
La campaña de consulta externa ha logrado alcanzar la meta establecida de 10 en (57,74) puntos, lo que constituye un avance significativo en relación con el objetivo propuesto.

CAMPAÑA HOSPITALIZACIÓN





Emoción	#ComentariosEvaluados
Agradecido	1
Satisfecho	1



Análisis:

Para el mes de diciembre de 2025, la campaña de CMA ha logrado alcanzar la meta establecida de 10 en (90) puntos, lo que indica un rendimiento **emocional positivo**.

CAMPAÑA DE URGENCIAS

Análisis: En el mes de diciembre no se registraron datos disponibles para realizar el análisis.

CAMPAÑA DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEN



Análisis:

En el mes de diciembre de 2025, las emociones positivas destacadas en el servicio de imágenes diagnósticas son (4) pacientes manifestaron sentir agradecimiento y (2) pacientes expresaron satisfacción, dando un (92,86%) como resultado.

Por otro lado, se registró (1) emoción negativa de frustración.

La campaña de Imágenes Diagnósticas logró la meta establecida de 10 en (75,71%) puntos, lo que muestra un resultado positivo.

CAMPAÑA DE LABORATORIO CLÍNICO



Análisis:

Para el mes de diciembre de 2025, la campaña de Laboratorio Clínico ha logrado alcanzar la meta establecida de 10 en (90) puntos, lo que indica un rendimiento **emocional positivo**.

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).

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.