



EL HOSPITAL CON ALMA  
Pablo Tobón Uribe

2023





## Indicadores de satisfacción del usuario

---



Nuestros pacientes evalúan el servicio prestado por el personal de nuestro Hospital. Trabajamos día a día para prestar un servicio con Alma. La calidad, la seguridad y una atención centrada en el paciente es lo que nos caracteriza. Tu eres nuestra razón de ser y nosotros somos el Hospital con Alma Pablo Tobón Uribe





Para todos los procesos de captura de la información se cuenta con el mismo instrumento, el cual aplica a todo el Hospital y cuenta con dos referencias, así:

Encuesta GENERAL HCAHPS (Presencial (IN SITU) y telefónica) implementada para la medición a partir de Agosto de 2019  
Aplica a los servicios hospitalización.

Encuesta RÁPIDA (Presencial (IN SITU) y telefónica).

Esta encuesta se desarrolló a partir de la encuesta general, con un número menor de preguntas, para aquellos servicios en los cuales el usuario-paciente permanece corto tiempo. Aplica a servicios ambulatorios.



A partir del año 2020 se inicia la medición del NPS (Net promoter score) que evalúa el nivel de recomendación de nuestros servicios para nuestros servicios Hospitalarios y desde el cuarto trimestre de 2022 para nuestros servicios ambulatorios

# SERVICIOS AMBULATORIOS

Indicadores	Nota Acumulado 2021	% Acumulado 2021	Nota acumulado 2022	% acumulado 2022
Amabilidad	4,78	94,44	4,85	96,21
Información	4,73	93,22	4,82	95,59
Oportunidad	4,56	88,97	4,56	89,01
Evidencia del servicio	4,61	90,21	4,60	90,08
Seguridad asistencial	4,82	95,42	4,87	96,78
Percepción general	4,75	93,87	4,79	94,80
Nivel de satisfacción (Calificación total de la experiencia)	4,70	92,45	4,74	93,53

# SERVICIOS AMBULATORIOS NIVEL DE RECOMENDACIÓN (NPS)

NPS	2021	2022
	N/A	94.74%



# SERVICIOS HOSPITALARIOS

Indicadores	Nota	%	Nota	%
	Acumulado 2021	Acumulado 2021	Acumulado 2022	Acumulado 2022
Amabilidad	3,92	97,21	3,93	97,66
Información	3,89	96,39	3,87	95,78
Oportunidad	3,67	88,92	3,73	91,10
Evidencia del servicio	3,79	92,89	3,78	92,75
Seguridad asistencial	3,56	85,40	3,63	87,80
Percepción general	3,75	91,67	3,70	90,00
Nivel de satisfacción (Calificación total de la experiencia)	3,76	92,16	3,79	93,02



# SERVICIOS HOSPITALARIOS NIVEL DE RECOMENDACIÓN (NPS)

NPS	2021	2022
	92%	92.35%