

 EL HOSPITAL CON ALMA
Pablo Tobón Uribe





Indicadores de satisfacción del usuario 2022-2023

Sección Servicio al cliente



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 2022 | % acumulado 2022 | Nota acumulado 2023 | % acumulado 2023 |
|---|---------------------|------------------|---------------------|------------------|
| Amabilidad | 4,85 | 96,21 | 4,85 | 96,35 |
| Información | 4,82 | 95,59 | 4,80 | 94,91 |
| Oportunidad | 4,56 | 89,01 | 4,53 | 88,23 |
| Evidencia del servicio | 4,60 | 90,08 | 4,59 | 89,63 |
| Seguridad asistencial | 4,87 | 96,78 | 4,85 | 96,36 |
| Percepción general | 4,79 | 94,80 | 4,76 | 94,02 |
| Nivel de satisfacción (Calificación total de la experiencia) | 4,74 | 93,53 | 4,72 | 93,10 |

Calificación entre 1 a 5. Máxima calificación = 5.0

SERVICIOS AMBULATORIOS

% DE RECOMENDACIÓN (NPS)

| NPS | 2022 | 2023 |
|-----|--------|--------|
| | 94.74% | 89.28% |

| NPS (Net Promoter Score) | Acumulado 2022 | Acumulado 2023 |
|--|----------------|----------------|
| % de promotores (respondieron 9 o 10): | 55,79% | 91,21% |
| % de pasivos (respondieron 7 u 8): | 3,16% | 6,22% |
| % de detractores (respondieron 0 a 6): | 1,05% | 1,93% |
| NR | 0,00% | 0,64% |
| Total: | 100% | 100% |

Enero- diciembre 2022- Número de encuestas: 882
 Enero- diciembre 2023 – Número de encuestas: 933

Esta pregunta se incluyó en la encuesta corta a partir del cuarto trimestre de 2022.

SERVICIOS HOSPITALARIOS

| Indicadores | Nota acumulado 2022 | % acumulado 2022 | Nota acumulado 2023 | % acumulado 2023 |
|---|---------------------|------------------|---------------------|------------------|
| Amabilidad | 3,93 | 97,66 | 3,94 | 97,95 |
| Información | 3,87 | 95,78 | 3,89 | 96,41 |
| Oportunidad | 3,73 | 91,10 | 3,78 | 92,50 |
| Evidencia del servicio | 3,78 | 92,75 | 3,78 | 92,69 |
| Seguridad asistencial | 3,63 | 87,80 | 3,46 | 81,92 |
| Percepción general | 3,70 | 90,00 | 3,70 | 90,00 |
| Nivel de satisfacción (Calificación total de la experiencia) | 3,79 | 93,02 | 3,77 | 92,30 |

Calificación entre 1 a 4. Máxima calificación = 4.0

SERVICIOS HOSPITALARIOS

% DE RECOMENDACIÓN (NPS)

| NPS | 2022 | 2023 |
|-----|--------|--------|
| | 94.22% | 95.21% |

| NPS (Net Promoter Score) | 2022 | 2023 |
|--|--------|--------|
| % de promotores (respondieron 9 o 10): | 95,18% | 95,52% |
| % de pasivos (respondieron 7 u 8): | 3,86% | 4,17% |
| % de detractores (respondieron 0 a 6): | 0,96% | 0,31% |
| Total: | 100% | 100% |

Enero- diciembre 2022- Número de encuestas: 623

Enero- diciembre 2023 – Número de encuestas: 647

SOMOS HUMANISMO, SOMOS EXCELENCIA, **SOMOS CULTURA CON ALMA.**



¡Gracias!



www.hptu.org.co

 @Hospital Pablo Tobón Uribe

 Hospital Pablo Tobón Uribe

 @hospitalpablotobonuribe

 Hospital Pablo Tobón Uribe

 @HPTU