

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.

SERVICIOS AMBULATORIOS

Indicadores	Nota Acumulado 2020	% Acumulado 2020	Nota acumulado 2021	% acumulado 2021
Amabilidad	4,80	95,03	4,78	94,44
Información	4,74	93,52	4,73	93,22
Oportunidad	4,60	90,03	4,56	88,97
Evidencia del servicio	4,51	87,78	4,61	90,21
Seguridad asistencial	4,81	95,17	4,82	95,42
Percepción general	4,72	93,09	4,75	93,87
Nivel de satisfacción (Calificación total de la experiencia)	4,69	92,31	4,70	92,45

SERVICIOS HOSPITALARIOS HCAPS

Indicadores	Nota acumulado 2020	% acumulado 2020	Nota acumulado 2021	% acumulado 2021
Amabilidad	3,94	97,97	3,92	97,21
Información	3,89	96,29	3,89	96,39
Oportunidad	3,76	91,90	3,67	88,92
Evidencia del servicio	3,82	94,04	3,79	92,89
Seguridad asistencial	3,50	83,24	3,56	85,40
Percepción general	3,80	93,33	3,75	91,67
Nivel de satisfacción (Calificación total de la experiencia)	3,78	92,69	3,76	92,16