

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 2019	% acumulado 2019	Nota acumulado 2020	% acumulado 2020
Amabilidad	4.84	96.06	4.80	95.03
Información	4.80	95.04	4.74	93.52
Oportunidad	4.67	91.78	4.60	90.03
Evidencia del servicio	4.92	98.05	4.51	87.78
Seguridad asistencial	4.88	96.93	4.81	95.17
Percepción general	4.82	95.39	4.72	93.09
Nivel de satisfacción (Calificación total de la experiencia)	4.82	95.57	4.69	92.31

SERVICIOS HOSPITALARIOS HCAHPS

Indicadores	Nota acumulado 2019	% acumulado 2019	Nota acumulado 2020	% acumulado 2020
Amabilidad	3.93	97.58	3.94	97.97
Información	3.89	96.20	3.89	96.29
Oportunidad	3.70	90.08	3.76	91.90
Evidencia del servicio	3.81	93.77	3.82	94.04
Seguridad asistencial	3.41	80.38	3.50	83.24
Percepción general	3.70	90.00	3.80	93.33
Nivel de satisfacción (Calificación total de la experiencia)	3.75	91.60	3.78	92.69