

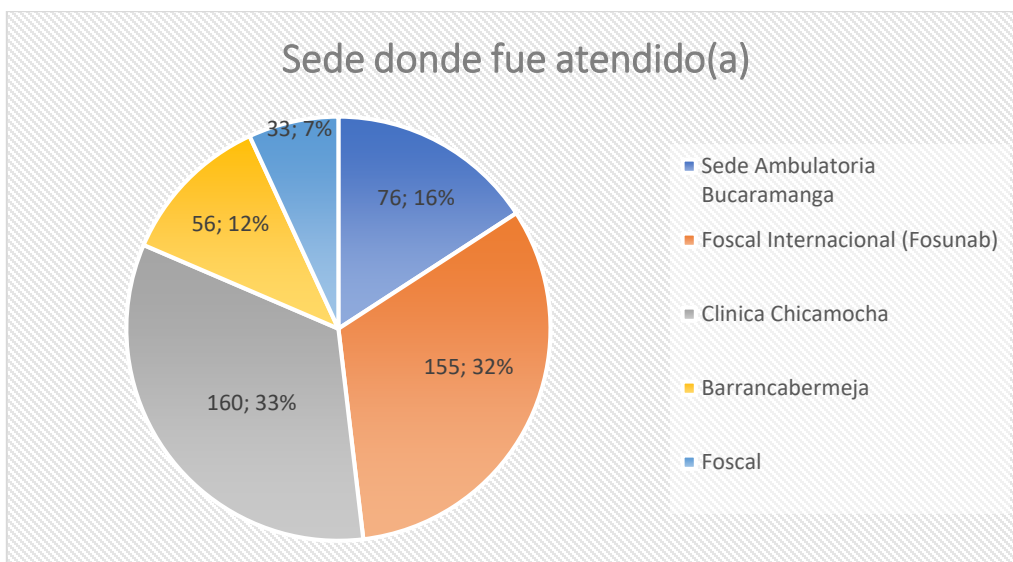
INFORME DE SATISFACCIÓN - SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023
INSTITUTO DEL CORAZÓN DE BUCARAMANGA
SEDES SANTANDER

Período: Segundo Trimestre de 2023

Encuestados: 480 usuarios

Metodología: Encuesta virtual

SEDE	Sede donde fue atendido(a)
Sede Ambulatoria Bucaramanga	76
Foscal Internacional (Fosunab)	155
Clinica Chicamocha	160
Barrancabermeja	56
Foscal	33
Total general	480



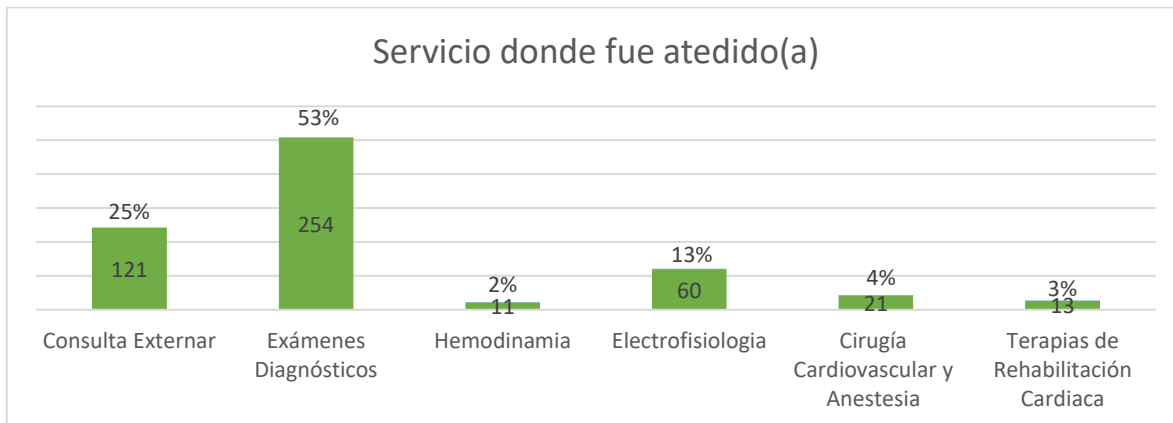


Grafico 2. Servicio donde fue atendido(a)

De acuerdo al grafico No 2. Se evidencia que de los 480 usuarios que diligenciaron la encuesta, 254 fueron atendidos en el servicio de métodos diagnósticos no invasivos, seguido de consulta externa con 121 pacientes, en tercer lugar, Electrofisiología con 60 pacientes, cirugía cardiovascular y anestesia con 21 pacientes de cuarto lugar, como quinto lugar, el servicio de rehabilitación cardíaca con 13 pacientes y finalmente, hemodinamia con 11 pacientes.

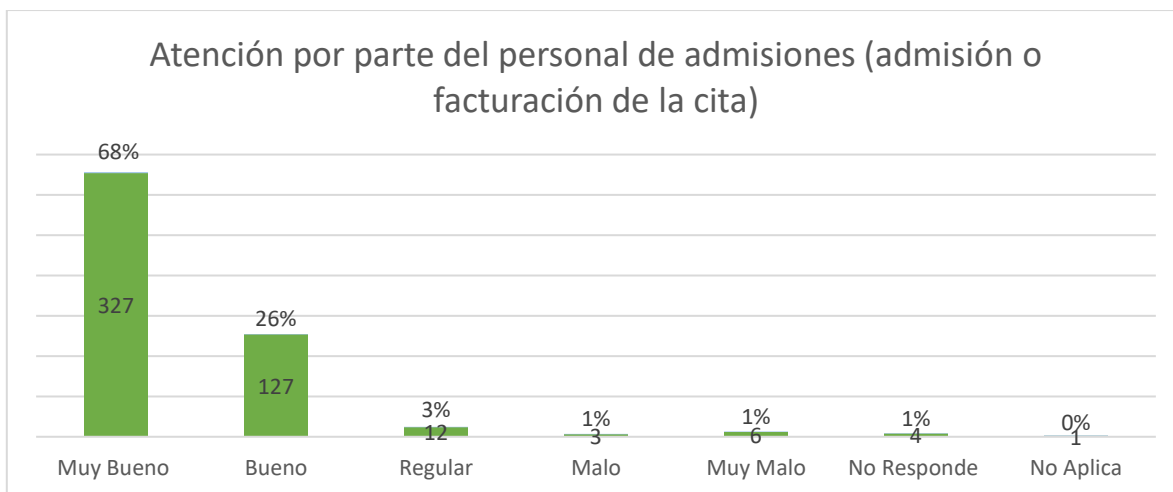


Grafico 3. Personal de admisiones

De acuerdo al grafico No 4. Se evidencia que de los 480 usuarios que diligenciaron la encuesta, 454 refieren con muy bueno y bueno, el servicio brindando por parte del personal de admisiones; que a nivel porcentual nos da un 97%.

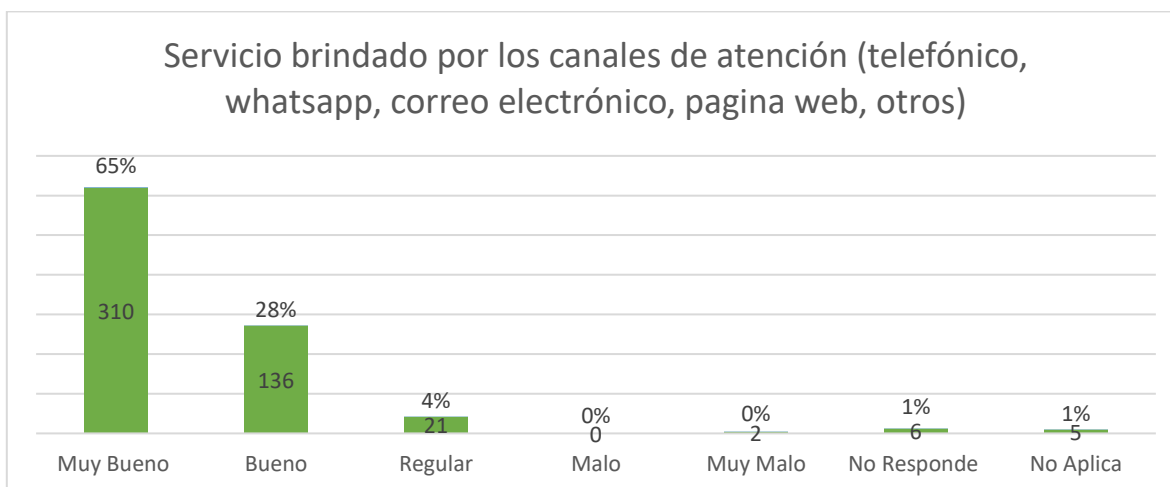


Grafico 4. Servicio de canales de atención

De acuerdo al grafico No 3. Se evidencia que de los 480 usuarios que diligenciaron la encuesta, 446 refieren con muy bueno y bueno, el servicio brindando por parte del área de canales de atención; que a nivel porcentual nos da un 94%.

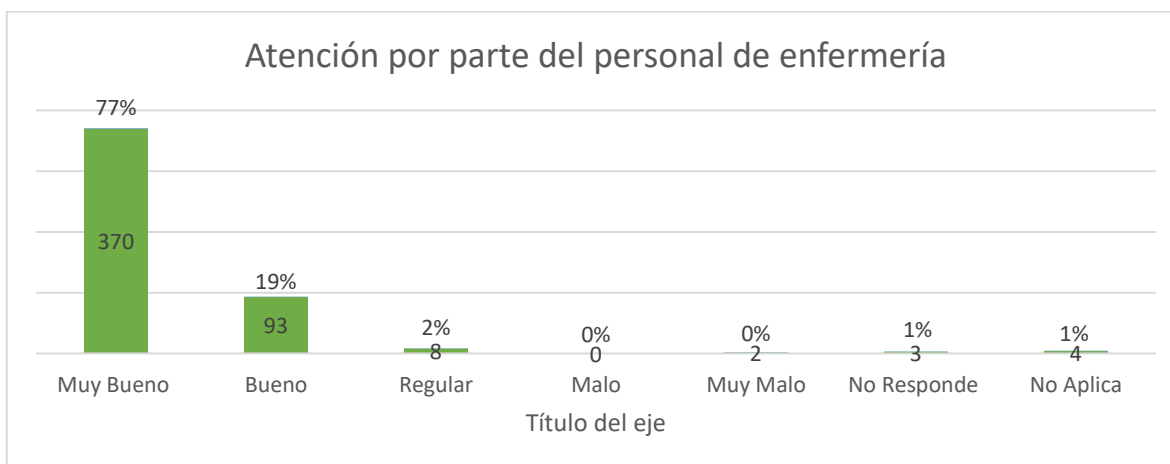


Grafico 5. Personal de enfermería

De acuerdo al grafico No 5. Se evidencia que de los 480 usuarios que diligenciaron la encuesta, 463 refieren con muy bueno y bueno, el servicio brindando por parte del personal de enfermería; que a nivel porcentual nos da un 97%.

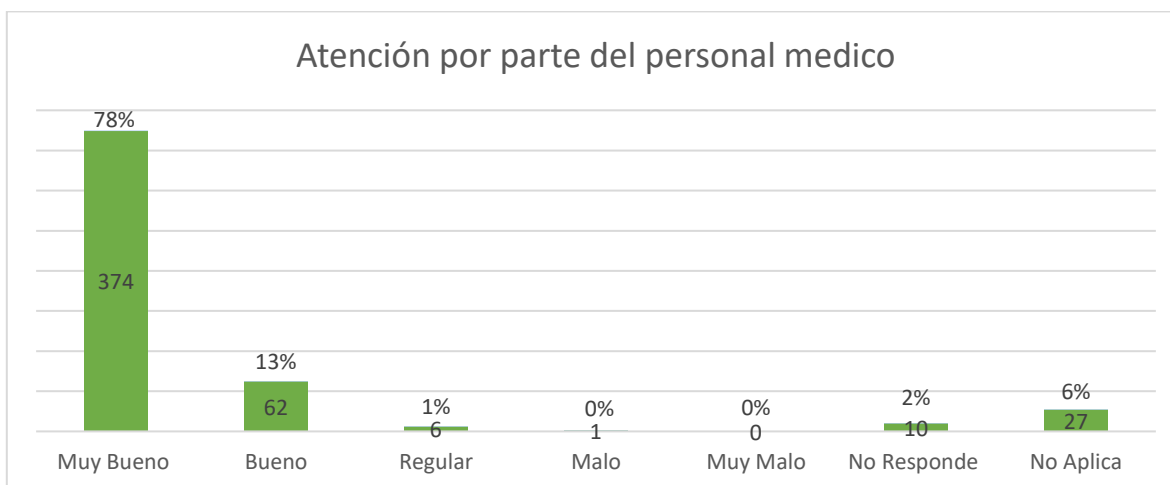


Grafico 6. Personal médico

De acuerdo al grafico No 6. Se evidencia que de los 480 usuarios que diligenciaron la encuesta, 436 refieren con muy bueno y bueno, el servicio brindando por parte del personal médico; que a nivel porcentual nos da un 97%.

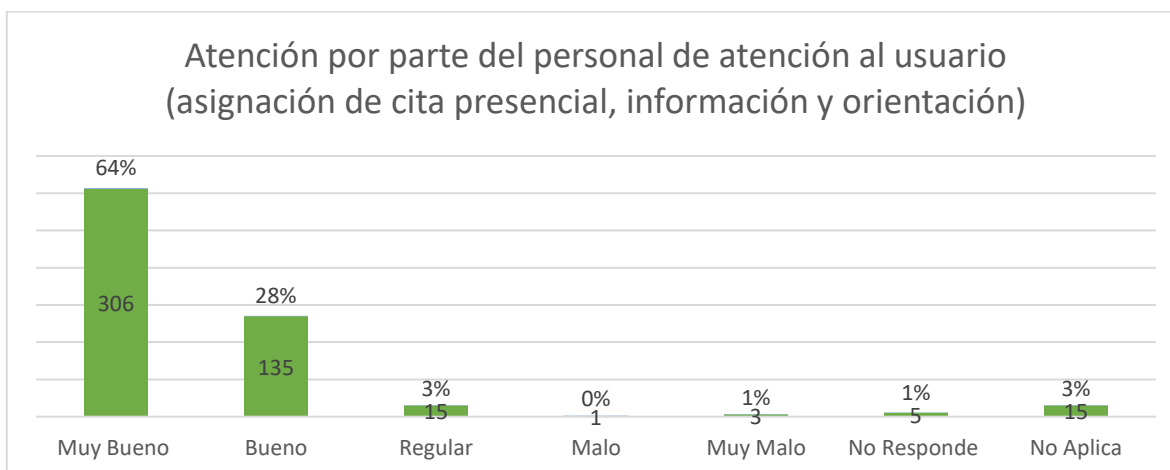


Grafico 7. Personal de atención al usuario

De acuerdo al grafico No 7. Se evidencia que de los 480 usuarios que diligenciaron la encuesta, 441 refieren con muy bueno y bueno, el servicio brindando por parte del personal de atención al usuario; que a nivel porcentual nos da un 95%.

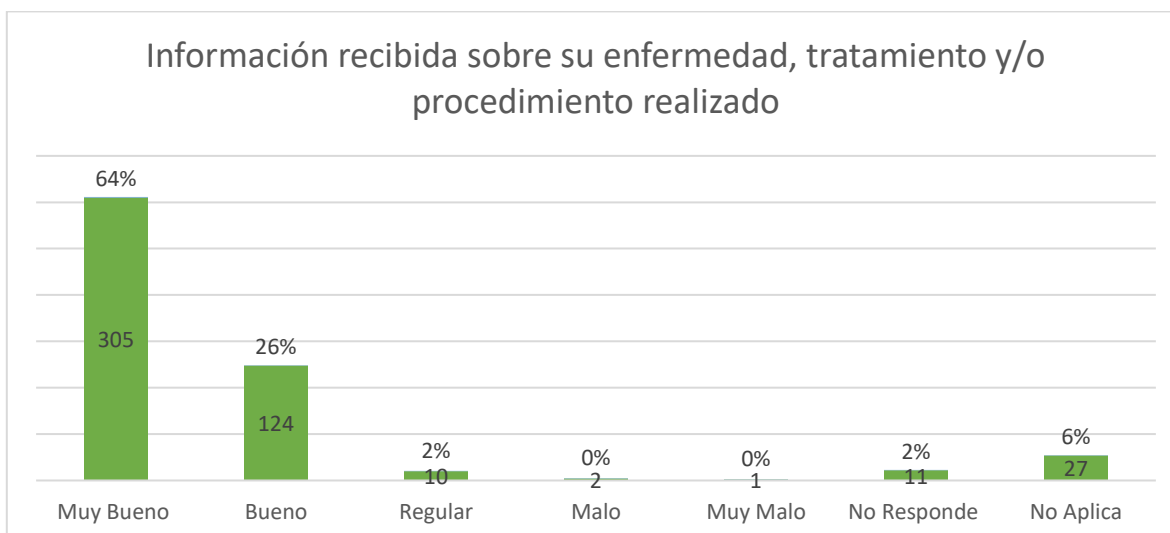


Grafico 8. Información recibida sobre su enfermedad, tratamiento y/o procedimiento realizado

De acuerdo al grafico No 8. Se evidencia que de los 480 usuarios que diligenciaron la encuesta, 429 refieren con muy bueno y bueno, la información recibida sobre su enfermedad, tratamiento y/o procedimiento realizado; que a nivel porcentual nos da un 96%.

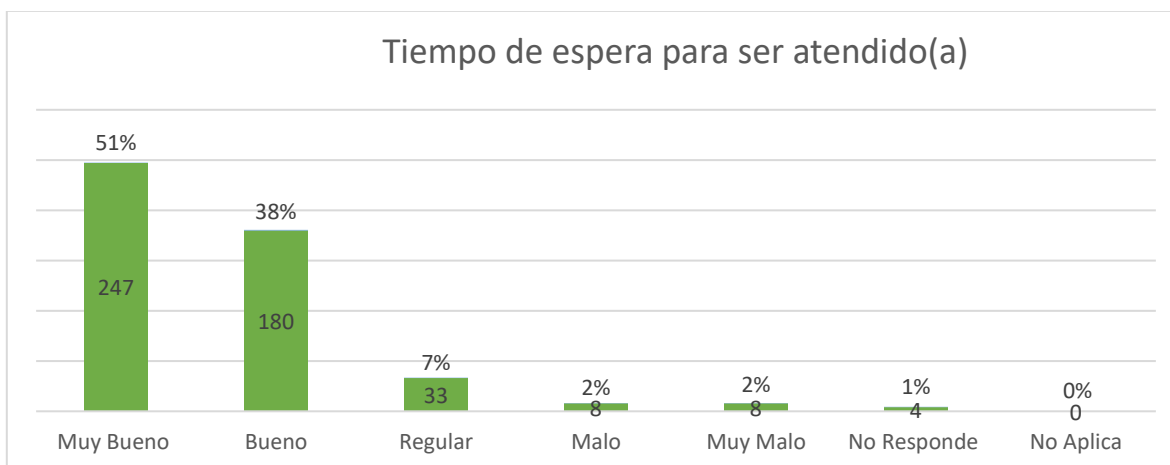


Grafico 9. Tiempo de espera para ser atendido(a)

De acuerdo al grafico No 9. Se evidencia que de los 480 usuarios que diligenciaron la encuesta, 427 refieren con muy bueno y bueno, el tiempo de espera para ser atendido(a) en el instituto; que a nivel porcentual nos da un 89%.

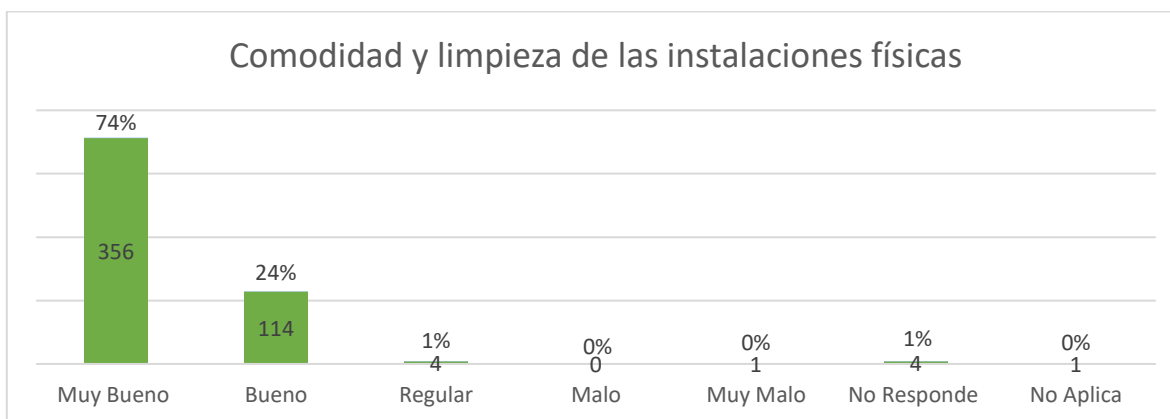


Grafico 10. Comodidad y limpieza de las instalaciones físicas

De acuerdo al grafico No 10. Se evidencia que de los 480 usuarios que diligenciaron la encuesta, 470 refieren con muy bueno y bueno, la comodidad y limpieza de las instalaciones físicas del instituto; que a nivel porcentual nos da un 98%.

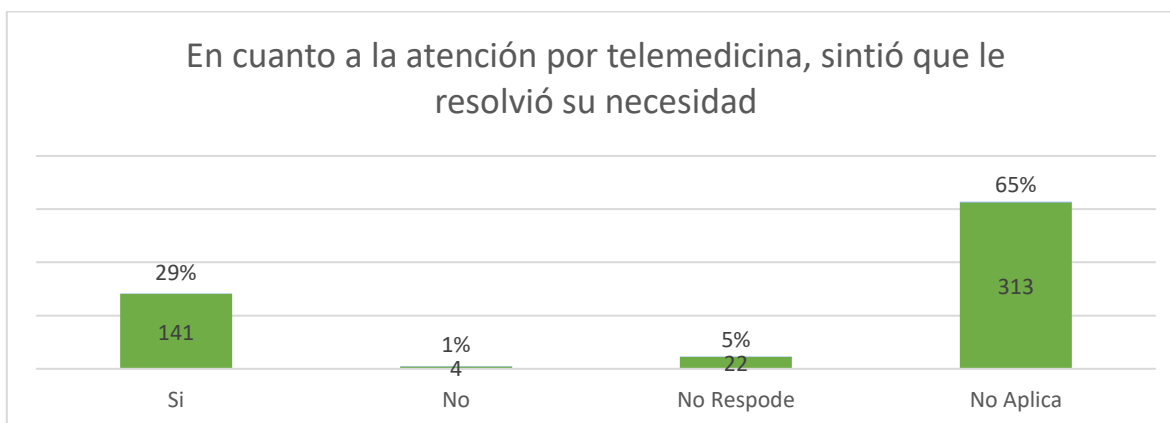


Grafico 11. En cuanto a la atención por telemedicina, sintió que le resolvió su necesidad

De acuerdo al grafico No 11. Se evidencia que de los 480 usuarios que diligenciaron la encuesta, 141 usuarios refieren que Si le resolvieron su necesidad desde la modalidad de atención por telemedicina.

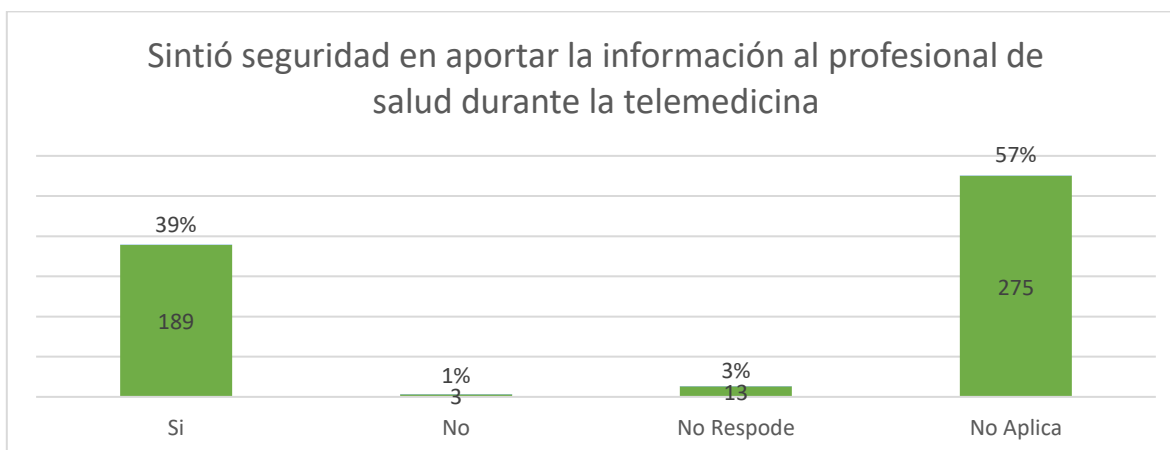


Grafico 12. Sintió seguridad en aportar la información al profesional de salud durante la telemedicina

De acuerdo al grafico No 12. Se evidencia que de los 480 usuarios que diligenciaron la encuesta, 189 usuarios refieren que Si sintió seguridad en aportar la información al profesional de salud durante la atención por telemedicina.

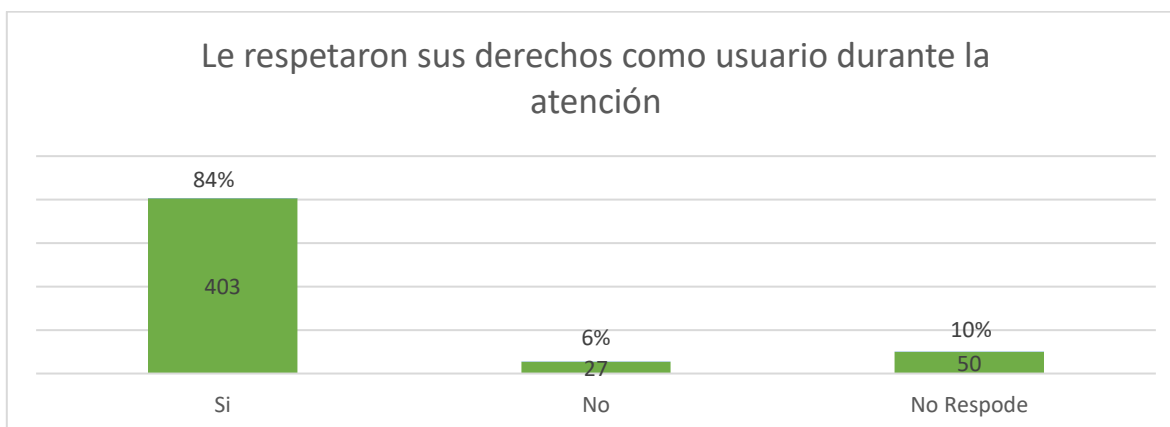


Grafico 13. Le respetaron sus derechos como usuario durante la atención

De acuerdo al grafico No 13. Se evidencia que de los 480 usuarios que diligenciaron la encuesta, 403 usuarios refieren que Si le respetaron sus derechos como usuario durante la atención en el instituto.

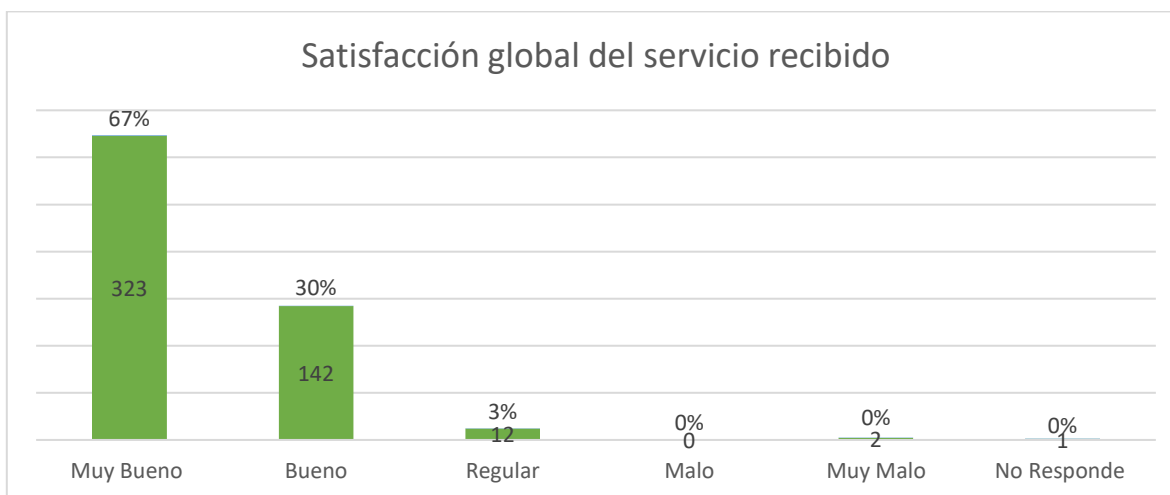


Grafico 14. Satisfacción global del servicio recibido

De acuerdo al grafico No 14. Se evidencia que de los 480 usuarios que diligenciaron la encuesta, 465 refieren con muy bueno y bueno, estar satisfechos con la atención brindada por cada uno de los servicios del Instituto del Corazón de Bucaramanga; que a nivel porcentual, nos da un 97% de satisfacción.

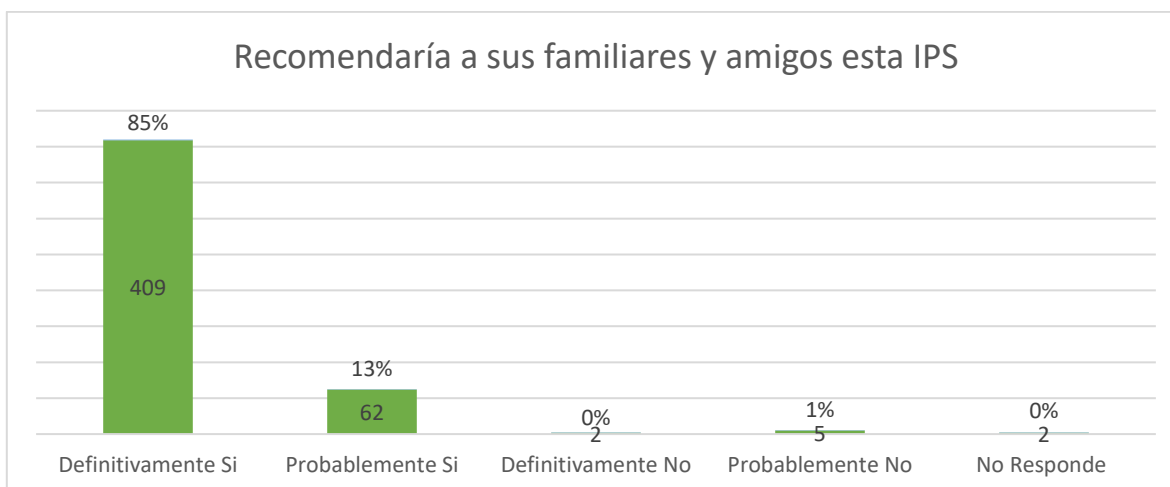


Grafico 15. Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS

De acuerdo al grafico No 15. Se evidencia que de los 480 usuarios que diligenciaron la encuesta, 471 refieren con definitivamente Si y Probablemente Si, Recomendar a sus familiares y amigos esta IPS; que a nivel porcentual nos da un 98% de satisfacción.

Ps. Adriana Cala

**Coordinadora de Atención al Usuario y Gestión Documental – Sedes Santander
Instituto del Corazón de Bucaramanga S.A.**