

**INFORME DE SATISFACCIÓN – PRIMER TRIMESTRE DEL 2024 INSTITUTO DEL
CORAZÓN DE BUCARAMANGA SEDE BOGOTÁ**

Período: Primer trimestre de 2024

Encuestados: 431 usuarios

Metodología: Encuesta virtual

SERVICIO DONDE FUE ATENDIDO	TOTAL	PORCENTAJE
ESTANCIA HOSPITALARIA	57	13,23%
CARDIOLOGIA	84	19,49%
CARDIOPEDIATRIA	1	0,23%
CIRUGIA CARDIOVASCULAR	47	10,90%
DEPORTOLOGIA	77	17,87%
ELECTROFISIOLOGIA	13	3,02%
HEMODINAMIA	2	0,46%
LABORATORIO	0	0,00%
MDNI	76	17,63%
NUTRICION	4	0,93%
PSICOLOGIA	5	1,16%
TERAPIA DE REHABILITACION CARDIACA	65	15,08%
TOTAL	431	100%

Tabla 1. Servicio donde fue atendido.

SERVICIO DONDE FUE ATENDIDO

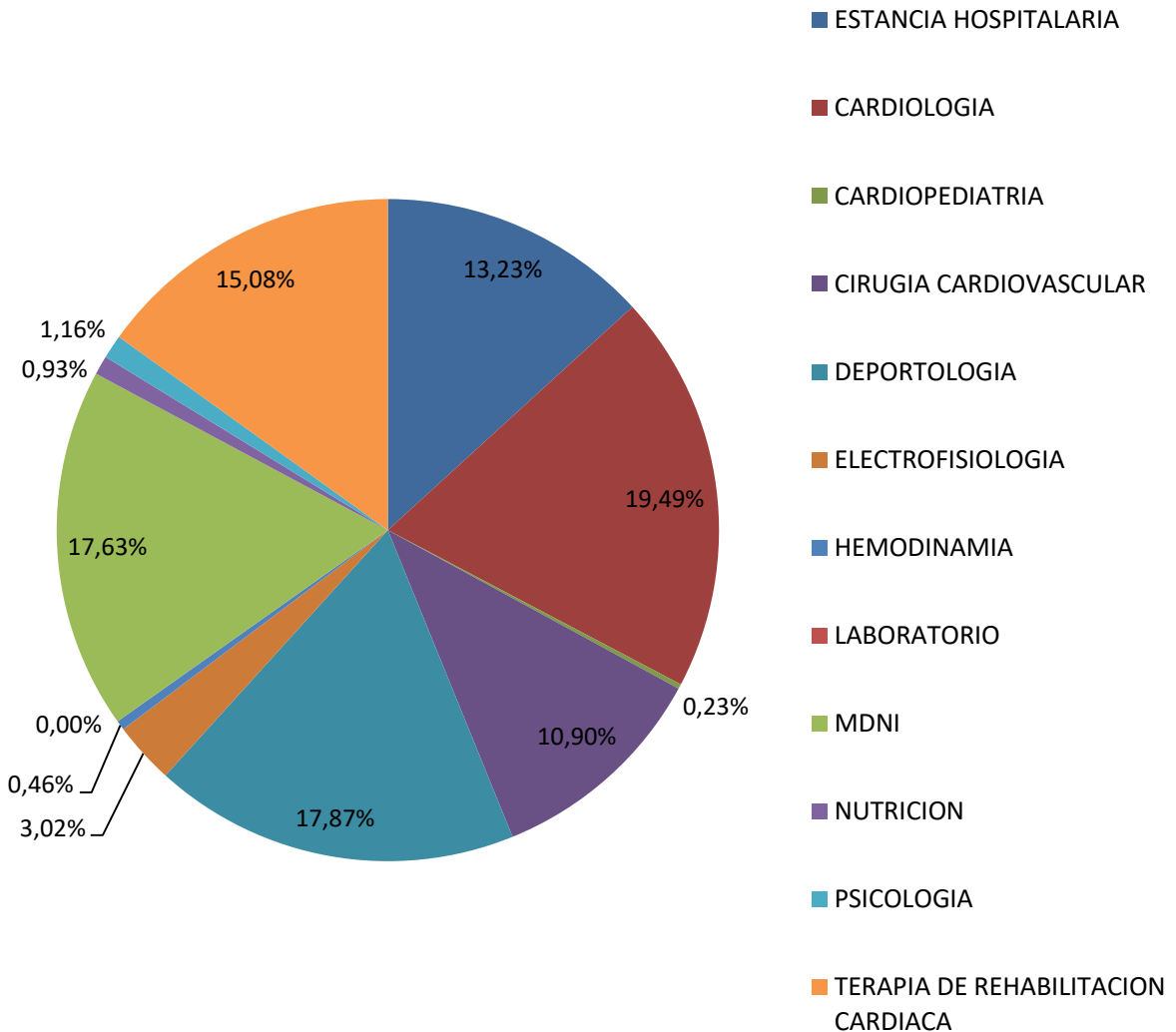


Grafico 1. Servicio donde fue atendido(a)

De acuerdo la tabla No 1. se evidencia que de los 431 usuarios que diligenciaron la encuesta, un 19.49% fue atendido por el servicio de cardiología, un 17.87% fue atendido por el servicio de deportología, un 17.63% fue atendido por MDNI, el 15.08% fue atendido en Terapia de Rehabilitación Cardíaca, un 13.23% fue atendido en estancia hospitalaria, un 10.90% fueron atendidos por el servicio de cirugía cardiovascular, un 1.16% por el área de psicología, un 3.02% por el área de electrofisiología, un 0.93% por el área de nutrición, un 0.46% por el área de hemodinamia y un 0.23 por el área de cardiopediatría.

ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS	TOTAL	PORCENTAJE
Muy buena	341	79%
Buena	79	18%
Regular	5	1%
Mala	1	0%
Muy mala	0	0%
No aplica	5	1%
TOTAL	431	100%

Tabla 2. Atención por parte del personal de asignación de citas médicas.

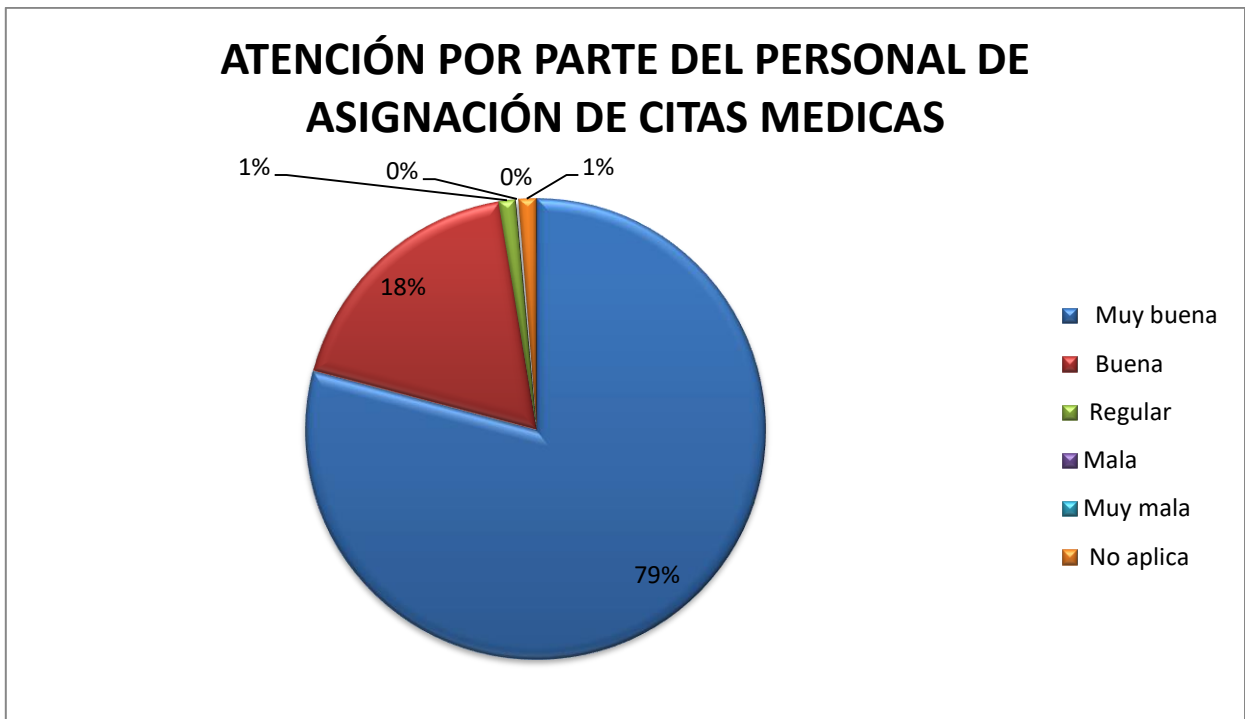


Gráfico 2. Atención por parte del personal de asignación de citas medicas

De acuerdo al gráfico No 2. De los 431 usuarios encuestados que respondieron a la pregunta de atención del personal de asignación de citas, el 79% responden muy buena, el 18% responden buena, el 1% responden regular, un 1% responde no aplica y un 0.0% responde muy mala y mala a la pregunta frente a la atención del personal de asignación de citas.

ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN Y ADMISIONES	TOTAL	PORCENTAJE
Muy buena	352	82%
Buena	74	17%
Regular	3	1%
Mala	2	0%
Muy mala	0	0%
No aplica	0	0%
TOTAL	431	100%

Tabla 3. Atención por parte del personal de recepción y admisiones.

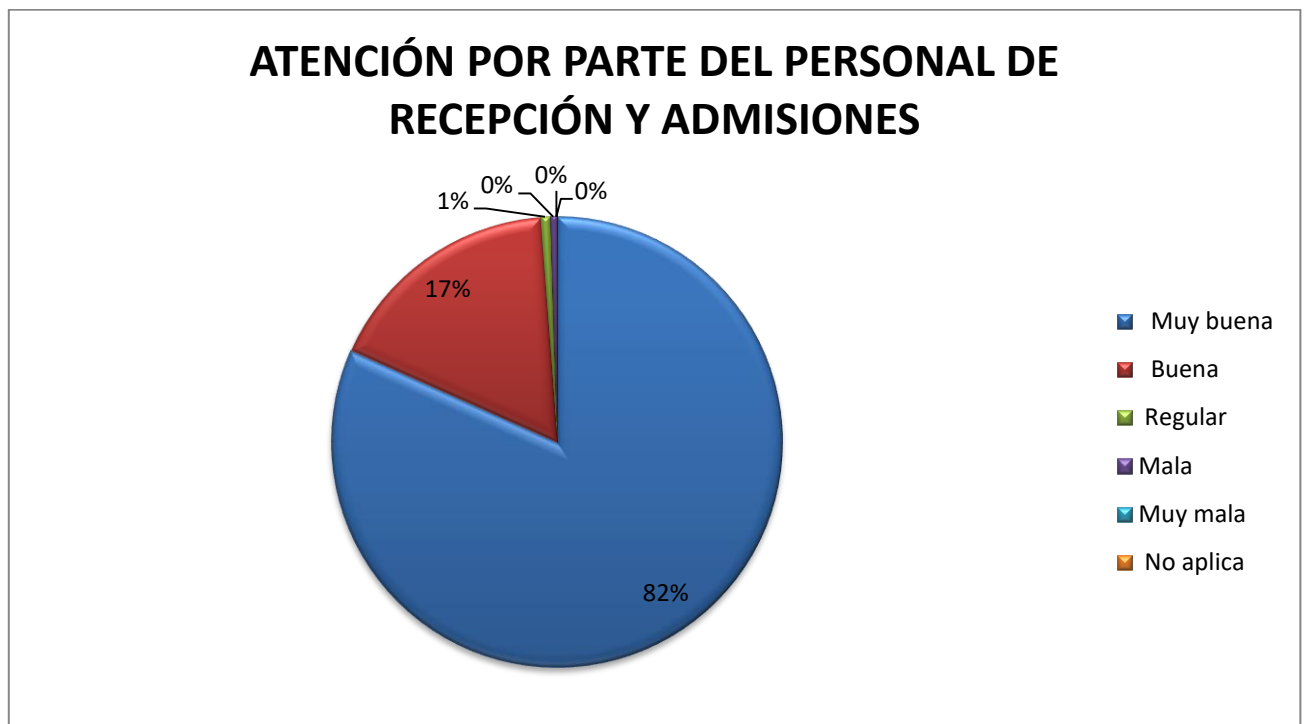


Grafico 3. Atención por parte del personal de recepción y admisiones

De acuerdo al grafico número 3 podemos evidenciar que a la pregunta de atención por parte del personal de recepción y admisiones un 82% responden que la atención fue muy buena, un 17% responden que fue buena, un 1% responden que fue regular, un 0.0% responde que fue mala, muy mala y no aplica.

ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA	TOTAL	PORCENTAJE
Muy buena	381	88%
Buena	47	11%
Regular	2	0%
Mala	1	0%
Muy mala	0	0%
No aplica	0	0%
TOTAL	431	100%

Tabla 4. Atención por parte del personal de enfermería.



Gráfico 4. Atención por parte del personal de enfermería.

De acuerdo con el gráfico número 4 que corresponde a la pregunta de atención por parte del personal de enfermería, se puede evidenciar que el 88% de los encuestados refieren que la atención fue muy buena, un 11% buena, y un 0.0% refiere que fue regular, mala, y muy mala y no aplica.

ATENCIÓN POR PARTE DEL MÉDICO TRATANTE O PROFESIONAL DEL SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
Muy buena	383	89%
Buena	46	11%
Regular	2	0%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
TOTAL	431	100%

Tabla 5. Atención por parte del médico tratante o profesional del servicio.

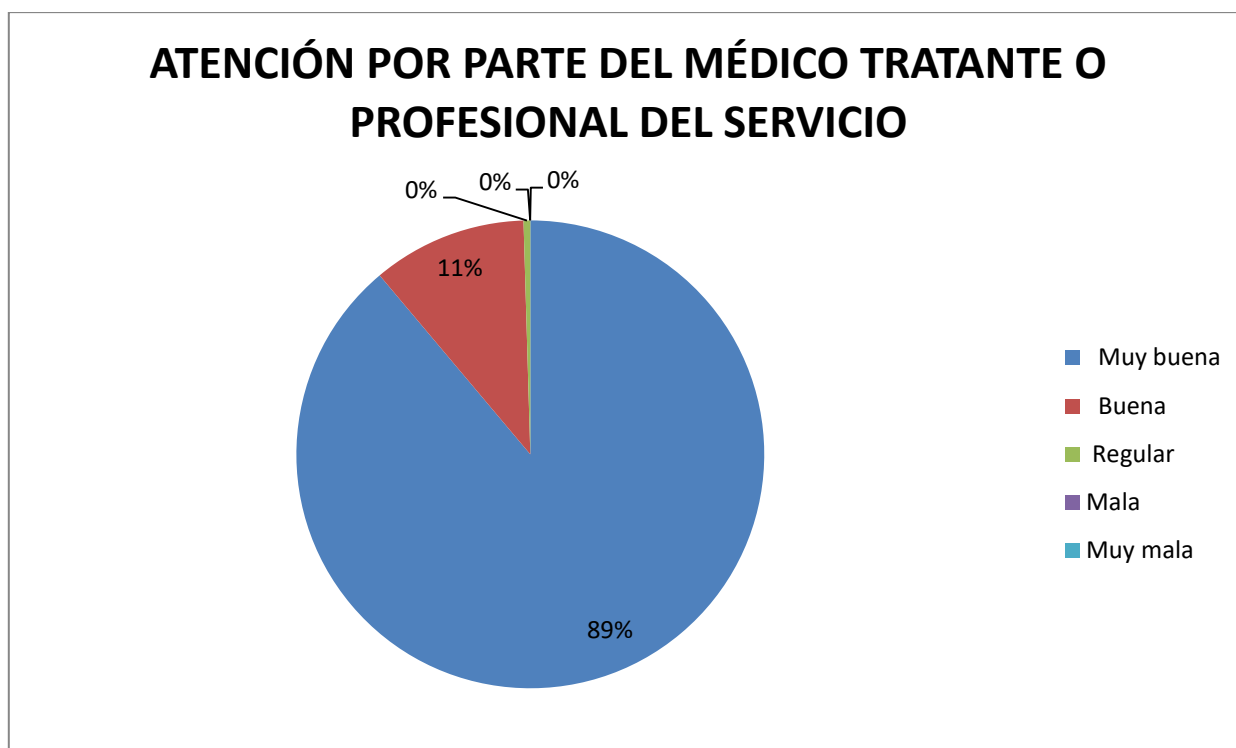


Gráfico 5. Atención por parte del médico tratante o profesional del servicio.

Con respecto a la atención por parte del médico tratante o profesional del servicio, de acuerdo a la tabla número 5, un 89% responde que la atención fue muy buena, un 11% responde que fue buena, y un 0% responde regular, muy mala y mala.

INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE SU ENFERMEDAD, TRATAMIENTO Y/O PROCEDIMIENTO REALIZADO	TOTAL	PORCENTAJE
Muy buena	362	84%
Buena	67	16%
Regular	2	0%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
TOTAL	431	100%

Tabla 6. Información recibida sobre su enfermedad, tratamiento y/o procedimiento realizado.



Gráfico 6. Información recibida sobre su enfermedad, tratamiento y/o procedimiento realizado.

De acuerdo al gráfico 6, con respecto a la información recibida sobre su enfermedad, tratamiento o procedimiento realizado un 84% responden que la atención fue muy buena, un 16% responden que fue buena, un 0.0% responden que fue regular, mala y muy mala.

TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Muy buena	362	84%
Buena	65	15%
Regular	2	0%
Mala	1	0%
Muy mala	1	0%
TOTAL	431	100%

Tabla 7. Tiempo de espera para su atención.

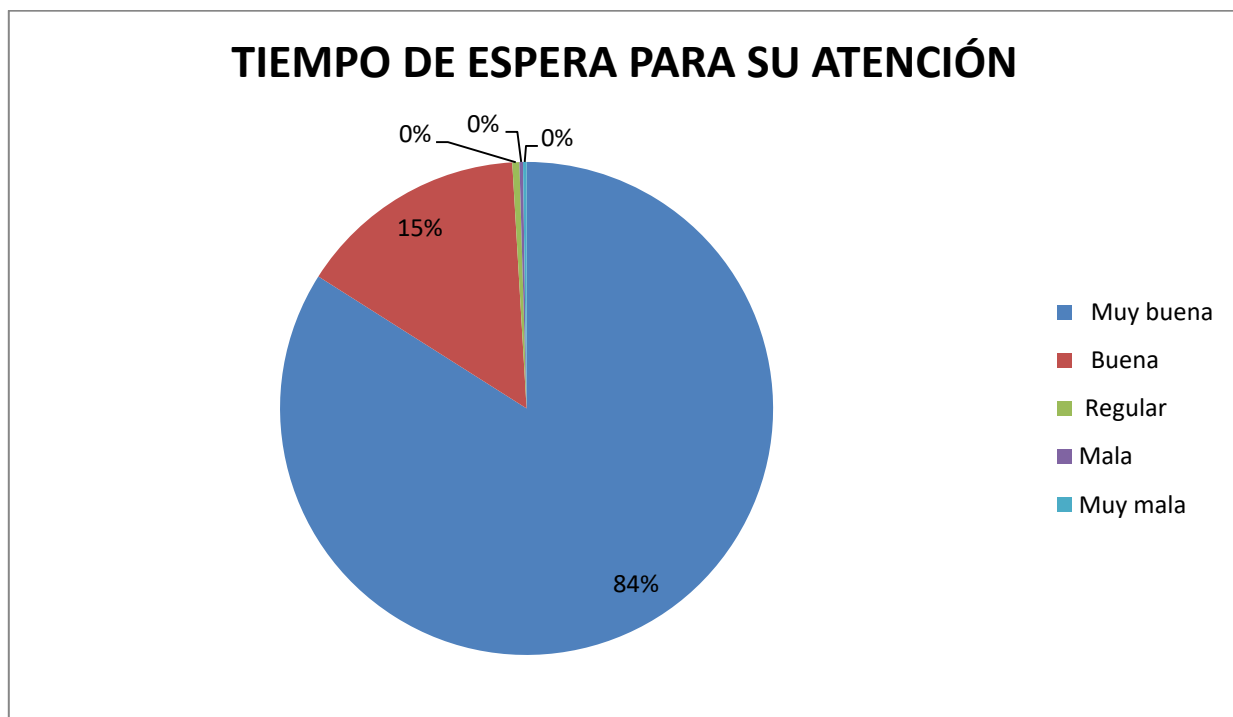


Grafico 7. Tiempo de espera para su atención.

Con respecto a la pregunta de tiempo de espera para la atención un 84% responde que la atención fue muy buena, un 15% responde que fue buena, un 0% que fue regular, mala y muy mala.

COMODIDAD Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS	TOTAL	PORCENTAJE
Muy buena	375	87%
Buena	54	13%
Regular	2	0%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
TOTAL	431	100%

Tabla 8. Comodidad y limpieza de las instalaciones físicas.

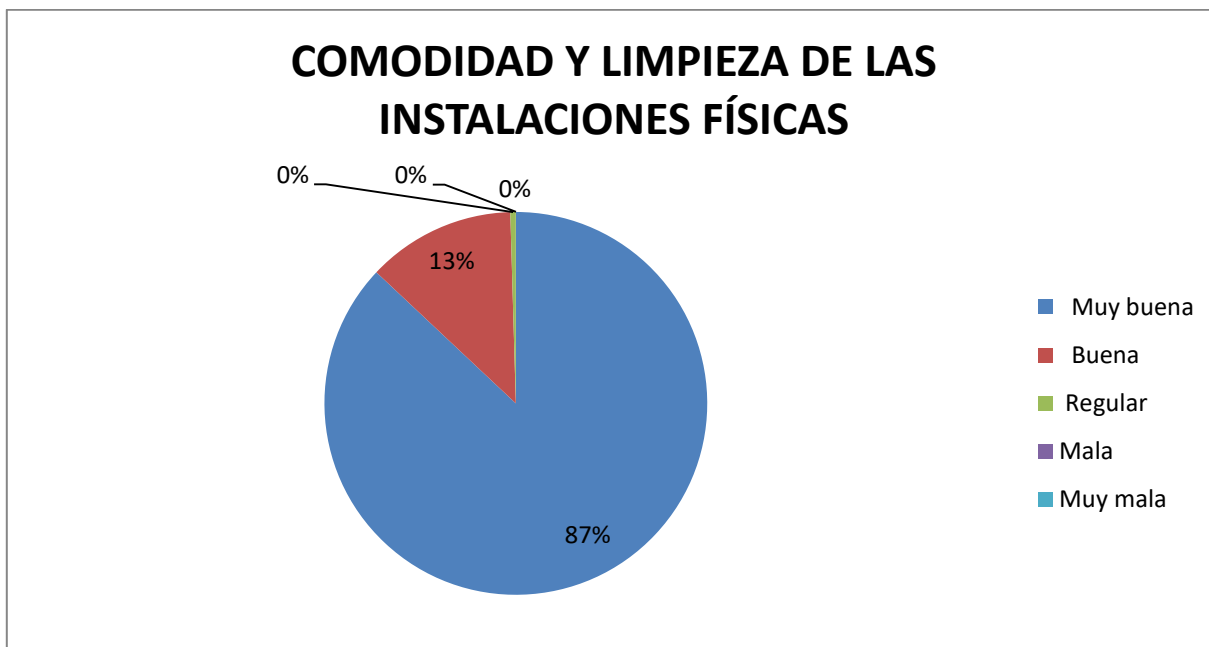


Grafico 8. Comodidad y limpieza de las instalaciones físicas.

De acuerdo al grafico 8 con respecto a la comodidad y limpieza de las instalaciones físicas un 87% responde que la atención fue muy buena, un 13% responden que fue buena, y un 0% responden que la atención fue regular, mala y muy mala.

CÓMO CALIFICARÍA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVÉS DE SU IPS.	TOTAL	PORCENTAJE
Muy buena	372	86%
Buena	57	13%
Regular	2	0%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
No responde	0	0%
TOTAL	431	100%

Tabla 9. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.



Grafico 9. Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS.

De acuerdo al grafico 9 con respecto a la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS un 86% responde que la atención fue muy buena, un 13% responden que fue buena, un 0.0% responde regular, mala, muy mala y no responde a la pregunta de experiencia global.

¿RECIBIÓ INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE?	TOTAL	PORCENTAJE
SI	404	94%
NO	27	6%
TOTAL	431	100%

Tabla 10. ¿Recibió información sobre los derechos y deberes del paciente?

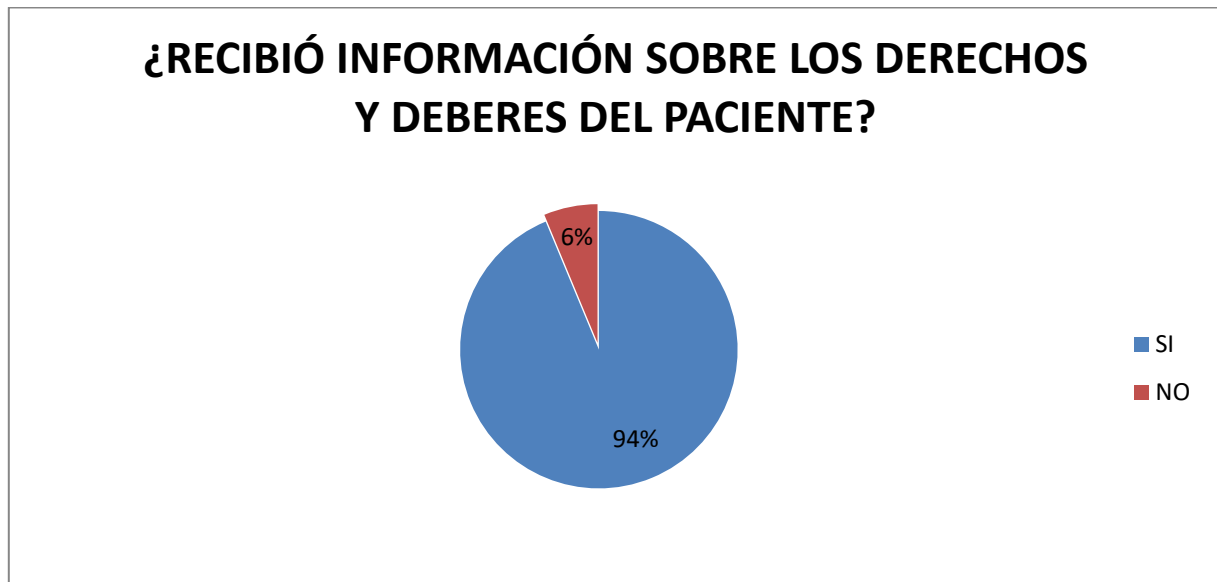


Grafico 10. ¿Recibió información sobre los derechos y deberes del paciente?

Con respecto a la pregunta ¿recibió información sobre los derechos y deberes? Se observa en la tabla 10, de los encuestados un 94% responden sí, y un 6% responden no.

¿LE RESPETARON SUS DERECHOS COMO PACIENTE DURANTE LA ATENCIÓN?	TOTAL	PORCENTAJE
SI	428	99,6%
NO	3	0,7%
TOTAL	431	100%

Tabla 11. ¿Le respetaron sus derechos como paciente durante la atención?

¿LE RESPETARON SUS DERECHOS COMO PACIENTE DURANTE LA ATENCIÓN?

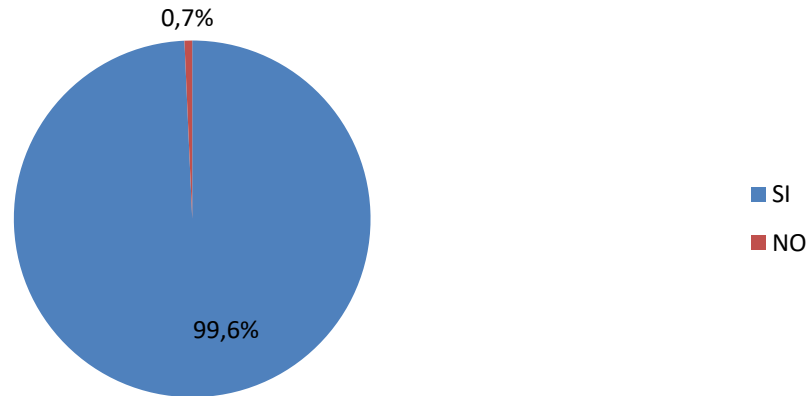


Gráfico 11. ¿Le respetaron sus derechos como paciente durante la atención?

De acuerdo al gráfico 11, de los 431 encuestados el 99,6% responden SI, y solo el 0.7% responden NO, a la pregunta ¿le respetaron sus derechos como paciente durante la atención?

¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?	TOTAL	PORCENTAJE
Definitivamente sí	424	98,4%
Probablemente sí	6	1,4%
Definitivamente no	0	0,0%
Probablemente no	1	0,2%
No responde	0	0%
TOTAL	431	100%

Tabla 12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS?

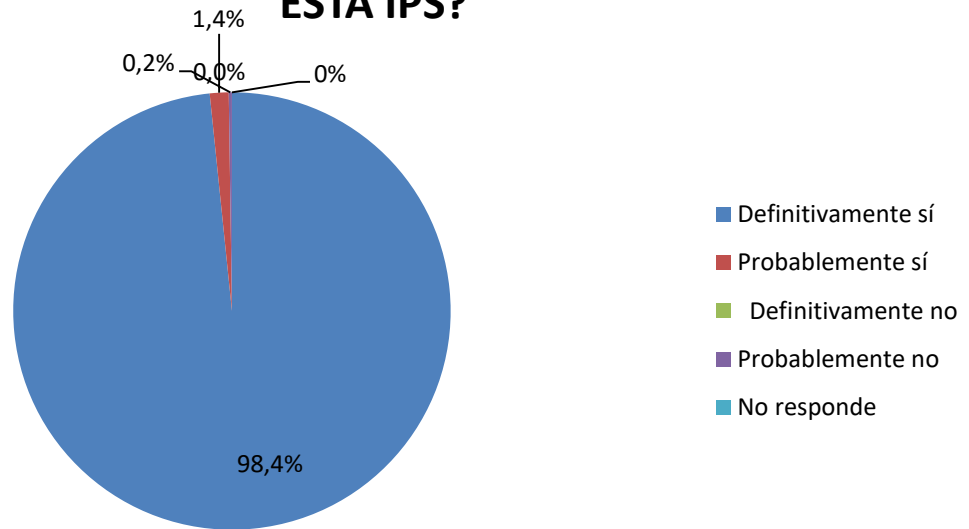


Grafico 12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

De acuerdo al grafico 12, de los 431 encuestados que respondieron a la pregunta ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?, un 98.4% responden definitivamente sí, un 1.4% responden probablemente sí, un 0.2% responden probablemente no, un 0.0% responden definitivamente no, y no responden.



ERIKA DAYANA ROJAS CASTILLO
Coordinadora de Atención al Usuario
Instituto del Corazón de Bucaramanga S.A.