



INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION

Período de febrero 2023 a julio 2023

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION

¿Cuándo?

Las encuestas se realizaron desde febrero 2023 a julio 2023

¿A quién se dirige?

Pacientes de Hospital ICOT Ciudad de Telde Gran Canaria

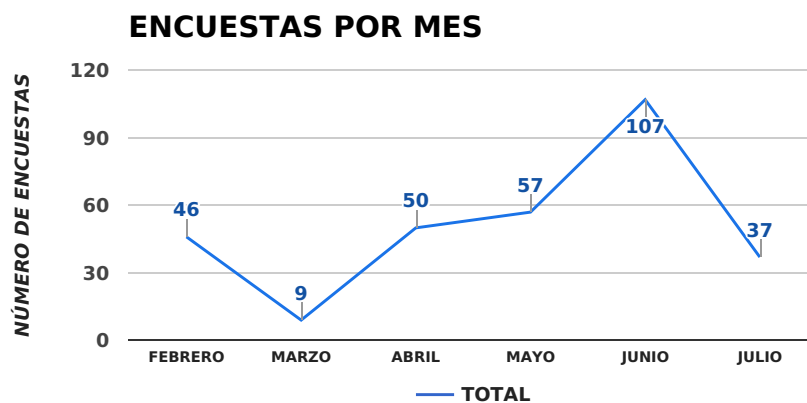
¿Qué preguntamos?

- **PREGUNTA 1:** Considero razonables los tiempos de espera para la atención telefónica y presencial.
- **PREGUNTA 2:** Las instalaciones del centro me resultaron cómodas, cuidadas y con el equipamiento necesario.
- **PREGUNTA 3:** Las personas que me atendieron en el mostrador resolvieron bien mis dudas y gestiones.
- **PREGUNTA 4:** Considero que el personal sanitario me explicó correctamente mi problema de salud y me asistieron con profesionalidad.
- **PREGUNTA 5:** Estoy satisfecho con la atención que he recibido en el centro. Yo recomendaría los servicios sanitarios de ICOT.

¿Cuántas encuestas hicimos?

Totales: Se realizaron 306 encuestas.

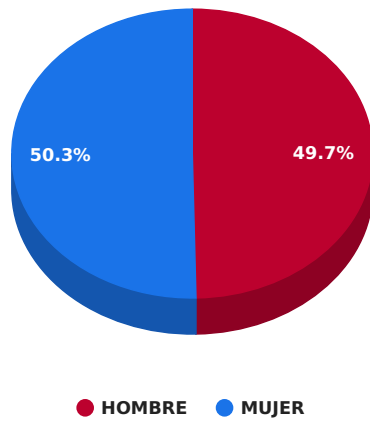
Por provincia: Se realizaron 306 en Gran Canaria.



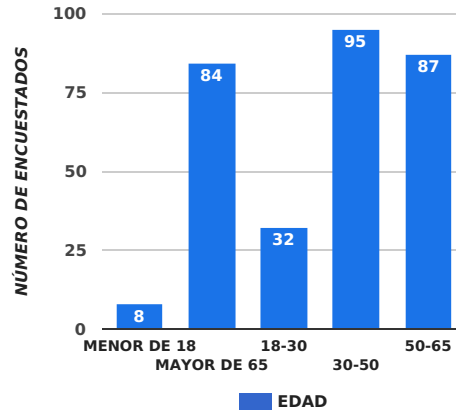
DATOS DE LA MUESTRA

Se muestran los resultados obtenidos de la muestra en cuanto a las variables edad, género y experiencia en los centros del grupo.

GÉNERO



EDAD



RESULTADOS POR SERVICIOS REQUERIDOS

Se muestran los resultados obtenidos en cuanto a servicios solicitados.

RESULTADOS POR PLANES DE ASISTENCIA

Se muestran los resultados obtenidos por plan de asistencia.

NET PROMOTER SCORE

Se muestran los resultados del Net Promoter Score.

NPS = 96.7

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

PORCENTAJE DE PACIENTES QUE HAN RESPONDIDO BUENO Y MUY BUENO

PREGUNTA 1 : 93.8%

Considero razonables los tiempos de espera para la atención telefónica y presencial.

PREGUNTA 2 : 99.3%

Las instalaciones del centro me resultaron cómodas, cuidadas y con el equipamiento necesario.

PREGUNTA 3 : 99.7%

Las personas que me atendieron en el mostrador resolvieron bien mis dudas y gestiones.

PREGUNTA 4 : 99.7%

Considero que el personal sanitario me explicó correctamente mi problema de salud y me asistieron con profesionalidad.

PREGUNTA 5 : 98%

Estoy satisfecho con la atención que he recibido en el centro. Yo recomendaría los servicios sanitarios de ICOT.