



## **INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION**

**Período de 01 diciembre 2023 a 01 enero 2024**

## INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION

### ¿Cuándo?

Las encuestas se realizaron desde 01 diciembre 2023 a 01 enero 2024

### ¿A quién se dirigió?

Pacientes de los Centros de Rehabilitación de Tenerife y Gran Canaria

### ¿Qué preguntamos?

- **PREGUNTA 1:** Considero razonables los tiempos de espera para la atención.
- **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. Recomendaría los servicios sanitarios de ICOT.

### ¿Cuántas encuestas hicimos?

**Totales:** Se realizaron 561 encuestas.

**Por provincia:** Se realizaron 105 en Tenerife. 456 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.

## RESULTADOS POR SERVICIOS REQUERIDOS

Se muestran los resultados obtenidos en cuanto a servicios solicitados.

## RESULTADOS POR CENTROS

Se muestran los resultados obtenidos por centro.

## 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 = 80**

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN

### PORCENTAJE DE PACIENTES QUE HAN RESPONDIDO BUENO Y MUY BUENO

**Pregunta 1 => 93%**

Considero razonables los tiempos de espera para la atención.

**Pregunta 2 => 96.1%**

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

**Pregunta 3 => 98.2%**

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

**Pregunta 4 => 97.7%**

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

**Pregunta 5 => 97.9%**

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