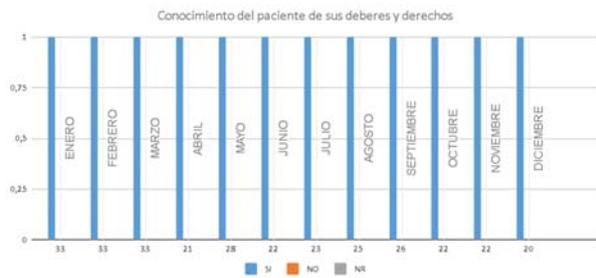
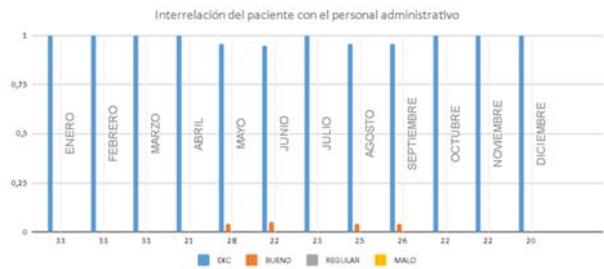


**Conocimiento del paciente de sus deberes y derechos**



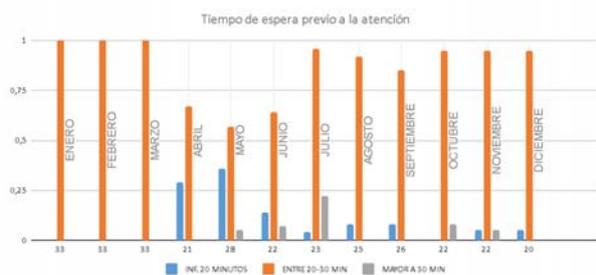
En el 2022 se encuestaron a 308 pacientes, de los cuales el 100% de éstos, manifestaron que conocían sus deberes y derechos como pacientes. El indicador cumple y supera la meta establecida (90%), resultado que refleja el compromiso de la Institución en promover y dar cumplimiento a la declaración de deberes y derechos de los usuarios y la eficacia de los medios utilizados, como: página web, cartelera institucionales, entre otros.

**Interrelación del paciente con el personal administrativo**



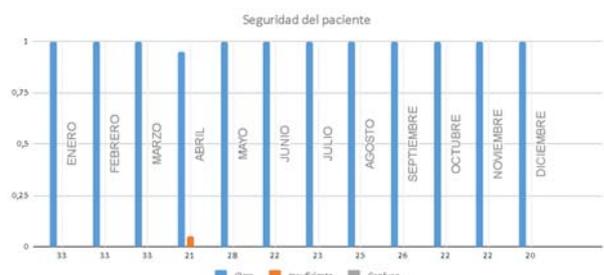
En promedio, el 99% de los encuestados en el 2022 calificaron la atención recibida por parte del personal, como Excelente; el restante 1% la calificó como Buena. El indicador cumple y refleja una buena interrelación entre paciente y personal administrativo del Instituto, denotando el compromiso del personal para brindar un servicio con calidad y humanización.

**Tiempo de espera previo a la atención**



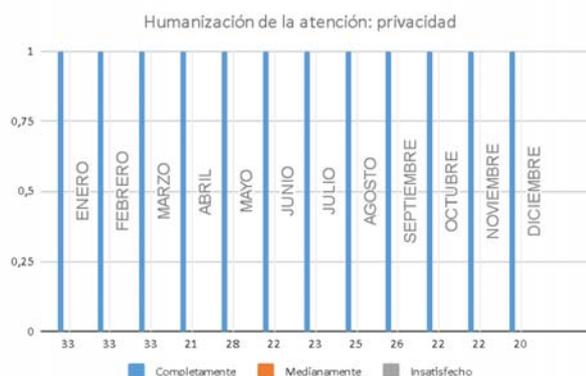
En promedio, el 9% de los encuestados expresaron que el tiempo de atención del servicio fue inferior a los 20 minutos, el 87% manifiesta que su atención estuvo entre los 20 y 30 minutos, y para el restante 4% el tiempo superó los 30 minutos. El indicador cumple la meta establecida por el ICQH y refleja el compromiso del personal para atender oportunamente a los pacientes.

**Seguridad del paciente**



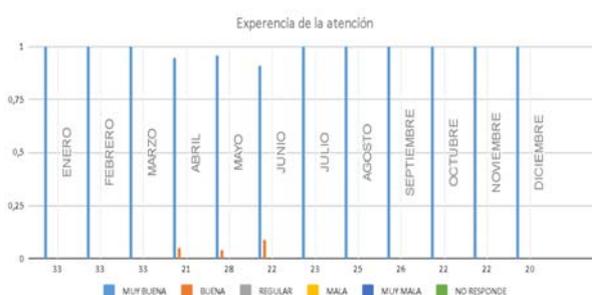
En promedio el 99% encuestados considera que fue suficiente la información que le brindaron de todos los riesgos con relación a los tratamientos y procedimiento. El indicador cumple con la meta establecida y refleja la aplicación y cumplimiento de la política de seguridad del paciente establecida en la institución.

### Humanización de la atención



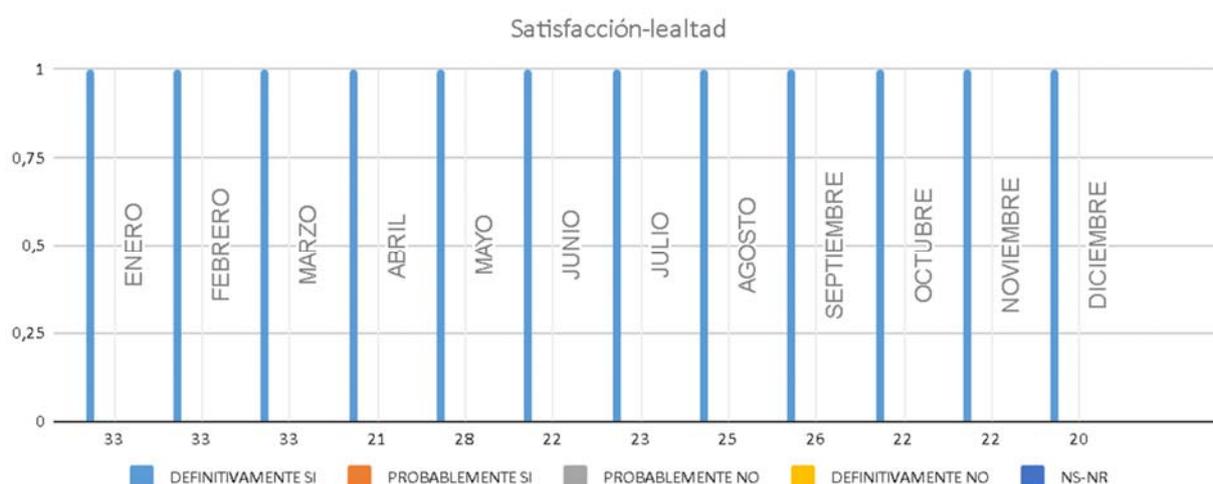
El 100% de los usuarios encuestados en el 2022, manifestaron que se sienten MUY SATISFECHOS con las condiciones de privacidad en la atención. El indicador cumple con la meta y expresa el compromiso de la IPS en brindar un servicio humanizado, seguro y con calidad.

### Experiencia de la atención



En promedio, el 98% de los usuarios encuestados en el 2022 calificaron como MUY BUENA la atención recibida y el restante 2% la califica como BUENA. El indicador cumple la meta establecida en la Institución y muestra el compromiso del personal por brindar un servicio humanizado y con calidad en el Instituto.

### Satisfacción/ lealtad



El 100% de los encuestados en el 2022, manifestaron que DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIAN nuestra institución. Los resultados muestran un alto grado de satisfacción de nuestros usuarios con el servicio recibido;



**INSTITUTO CLINICO QUIRURGICO DEL HUILA LTDA**

**PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE ENCUESTAS DE  
SATISFACCIÓN VIGENCIA 2022**

denota el compromiso de todo el personal involucrado en el proceso de atención y la eficacia en general de todo el sistema de gestión de calidad y de seguridad del paciente, implementado.