

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL (CAI) DEL IHADFA. Segundo Semestre de 2015.

*Elaborado por: Waleska Herrera, María
Bracamonte y Erick Nolasco. Practicantes
de psicología de la UNAH.*

31 DE DICIEMBRE DE 2015

Centro De Atención Integral (CAI)

INSTITUTO HONDUREÑO PARA LA PREVENCIÓN DEL
ALCOHOLISMO, DROGADICCIÓN Y FARMACODEPENDENCIA
(IHADFA)



PRESENTACION

La División de Tratamiento y Rehabilitación, del Instituto Hondureño para la Prevención del Alcoholismo, Drogadicción y Farmacodependencia (IHADFA), tiene el agrado de en presentar a la ciudadanía, los resultados de la primera encuesta de satisfacción de los clientes, que han sido beneficiados de los servicios del Centro de Atención Integral del Instituto, durante el segundo semestre del 2015. Lo anterior gracias al apoyo de los estudiantes practicantes de la escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) como ser: Waleska Herrera, Erick Nolasco, y María Antonia Bracamonte, con el fin de determinar la percepción que éstos tienen sobre los beneficios y servicios recibidos de ésta institución.

Se tomaron en cuenta los siguientes factores: 1) Posterior a los grupos terapéuticos; 2) Tomando en consideración las condiciones de confidencialidad de la información, para de esta manera obtener datos objetivos y reales del desarrollo de las actividades y de su equipo técnico en la institución.

Y el objetivo de la encuesta fue: determinar por medio de un sondeo de opinión, la percepción que tienen los pacientes y sus familiares con relación al servicio ofrecido por el CAI y su equipo técnico, con el ánimo de tener información de retroalimentación que permita tomar acciones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades.

Atentamente,

DOCTOR LENIN ANTONIO FU CHAVEZ
Jefe de la División de Tratamiento y Rehabilitación del IHADFA

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL IHADFA. SEGUNDO SEMESTRE DE 2015.

1. INTRODUCCIÓN

El Centro de Atención Integral del Instituto Hondureño para la Prevención del Alcoholismo, Drogadicción y Farmacodependencia (IHADFA) y la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), a través de los practicantes de la escuela de Ciencias Psicológicas, Waleska Herrera, Erick Nolasco, y María Antonia Bracamonte, ha desarrollado la encuesta de satisfacción de los pacientes, con el fin de determinar la percepción que éstos tienen sobre los beneficios y servicios recibidos de ésta institución.

La encuesta fue realizada luego de los grupos terapéuticos, tomando en consideración las condiciones de confidencialidad de la información, con el fin de obtener datos objetivos y reales del desarrollo de las actividades; así como, de su equipo técnico en la institución.

2. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo de opinión, la percepción que tienen los pacientes y sus familiares con relación al servicio ofrecido por el CAI y su equipo técnico, con el ánimo de tener información de retroalimentación que permita tomar acciones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades.

3. ESCALA VALORATIVA

Para la determinación del grado de satisfacción del paciente, se tomó como base la tabla de tabulación de encuestas e interpretación de resultados, determinada en la tabla a continuación:

| Criterio | Puntaje |
|------------------------------------|----------------|
| Excelente | 4 puntos |
| Buena | 3 puntos |
| Regular | 2 puntos |
| Indeciso | 1 punto |
| No sabe/No responde (NS/NR) | 0 |

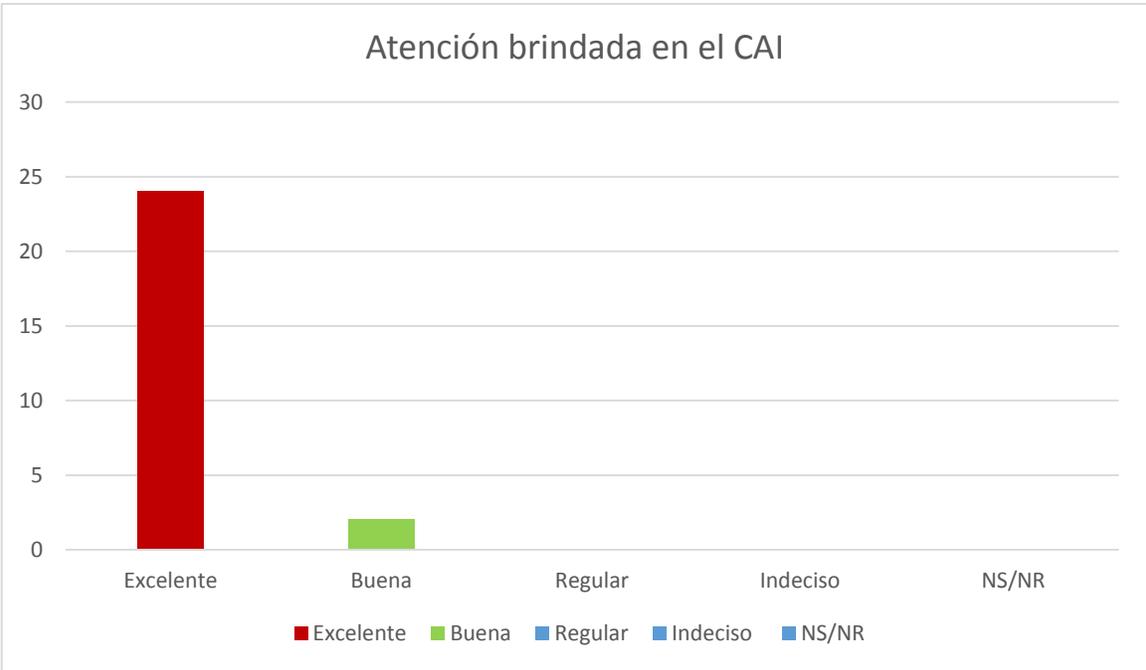
4. RESULTADOS OBTENIDOS

El CAI a nivel general demostró ofrecer a sus pacientes calidad en sus servicios, debido a una muy buena atención y profesionalización de parte de su equipo técnico, y en la diversidad de actividades ofrecidas que potencian el tratamiento, logrando que los pacientes se sientan altamente satisfechos al asistir al centro. Estos resultados son observados con mayor especificidad en las opiniones obtenidas tanto en pacientes y familiares, las cuales se ven a continuación:

Resultados obtenidos de Pacientes

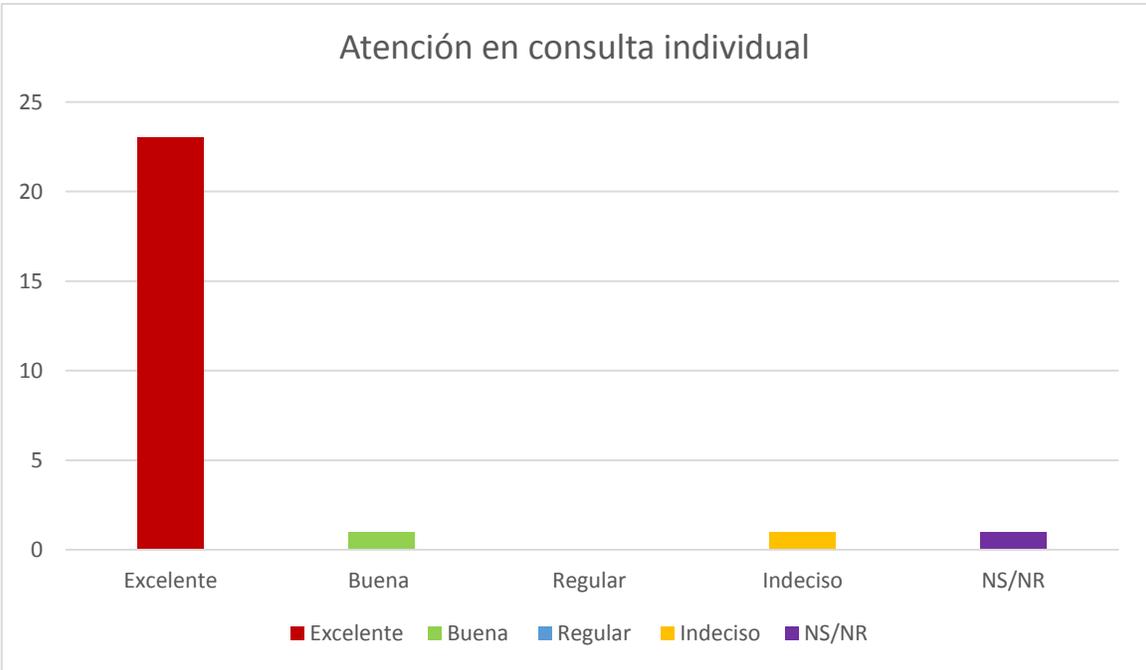
Item 1: ¿Cómo califica la atención que le brinda el Centro de Atención Integral?

La mayoría de Pacientes, respondió que tiene una excelente atención por parte del CAI como se observa en el siguiente gráfico.



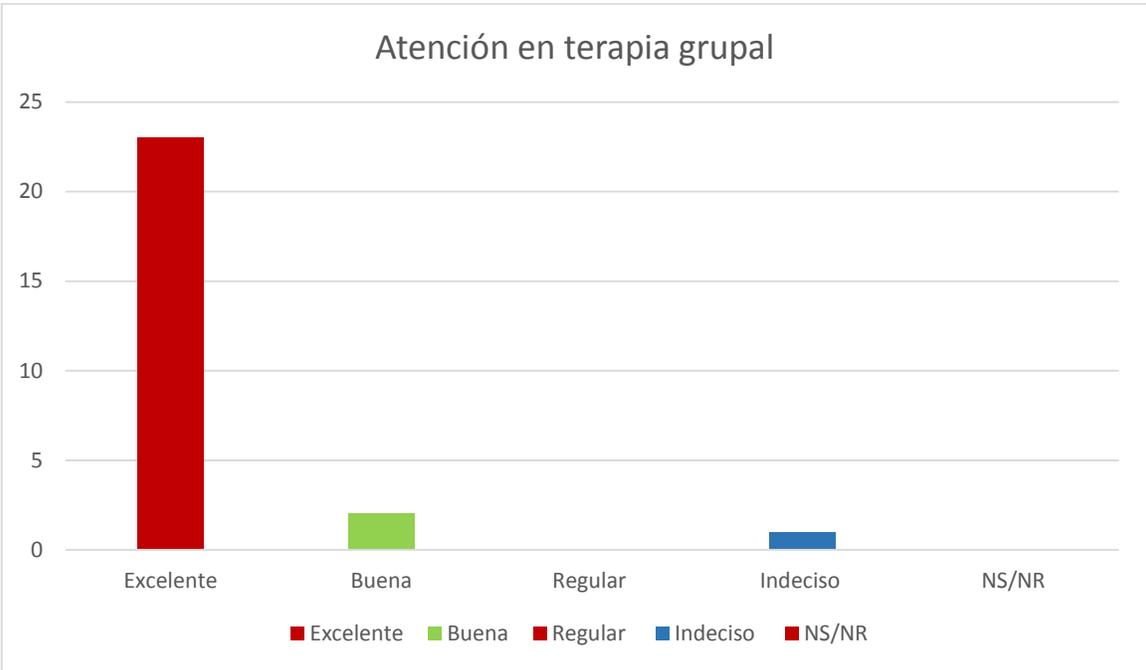
Item 2: La atención que recibe en la consulta individual es:

La mayoría de pacientes, admitió tener una excelente atención en sus consultas individuales a pesar de existir una minoría que la considera buena, No responde o está indeciso al respecto tal y como se observa en el siguiente gráfico.



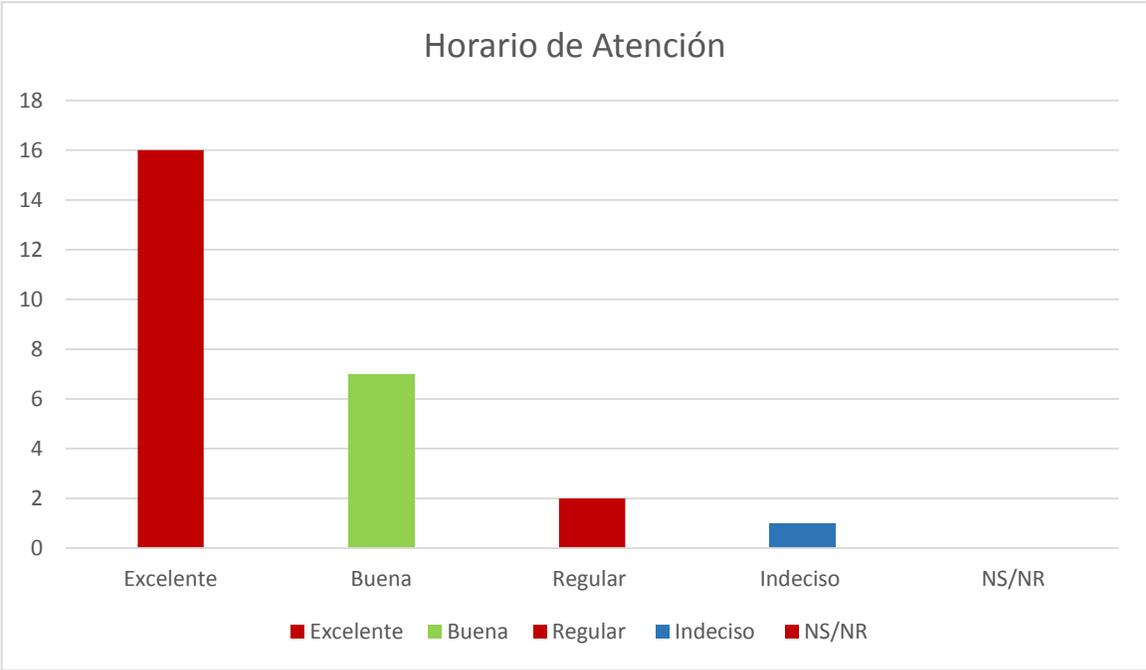
Item3: En relación a la atención de terapia grupal considera que es:

La mayoría de pacientes, admitió tener una excelente atención en sus terapias grupales a pesar de existir una minoría que la considera buena, o está indeciso al respecto tal y como se observa en el siguiente gráfico.



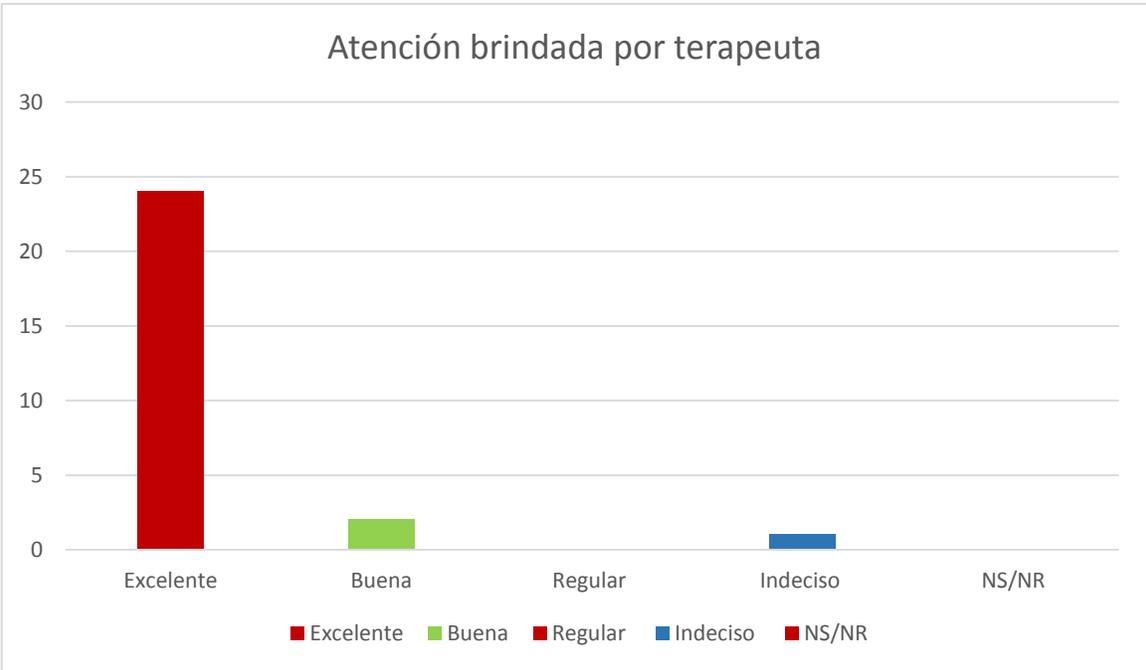
Item 4: Para usted el horario de atención que ofrece el CAI es:

La mayoría de pacientes, refirió sentirse satisfecho con el horario marcándolo como excelente, a pesar de ser una mínima diferencia hay una alta población que lo considera bueno y una minoría que la considera regular, o está indeciso al respecto tal y como se observa en el siguiente gráfico.



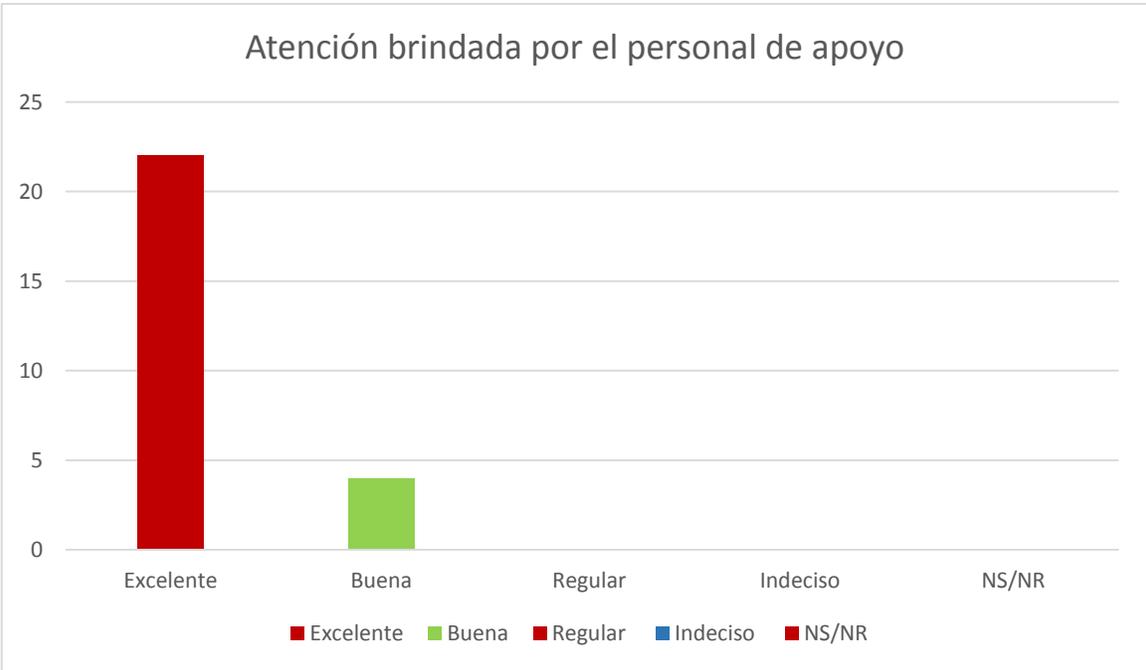
Item 5: ¿Cómo valora el servicio que le brinda su terapeuta?

La mayoría de pacientes, admitió recibir un excelente servicio por parte de su terapeuta, a pesar de existir una minoría que la considera buena, o está indeciso al respecto tal y como se observa en el siguiente gráfico.



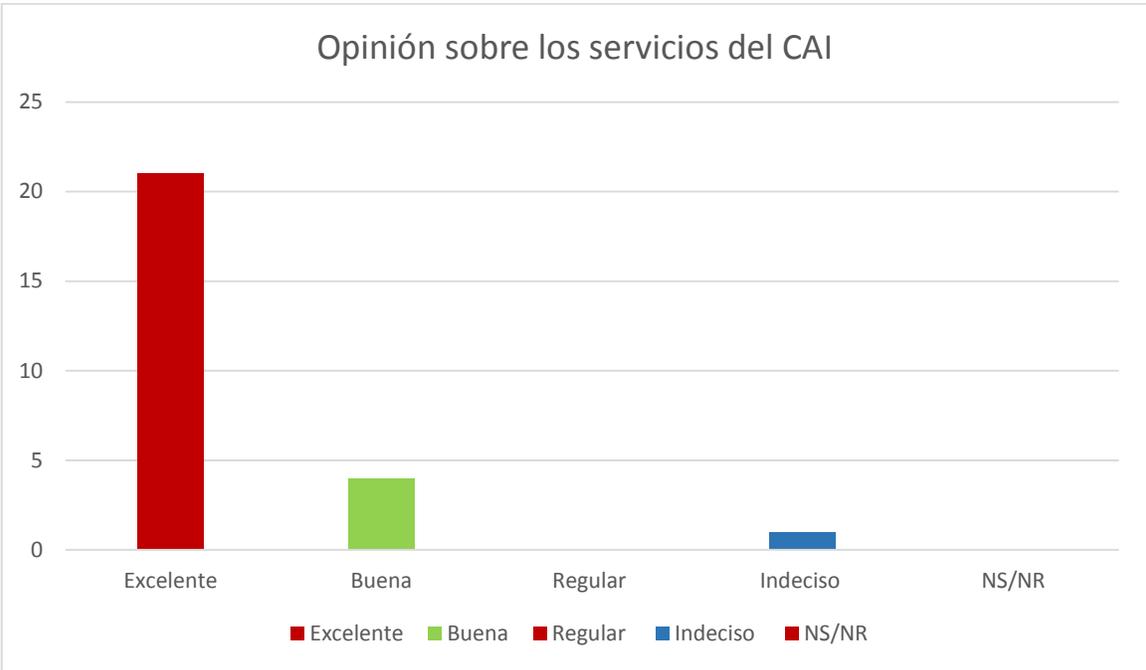
Item 6: De acuerdo al servicio que le brinda el personal de apoyo (Conserje, recepcionista, guardia, practicantes, residentes, etc.) considera que es:

La mayoría de pacientes, admitió tener un excelente servicio por parte del equipo de apoyo y una minoría la considera buena, como se observa en el siguiente gráfico.



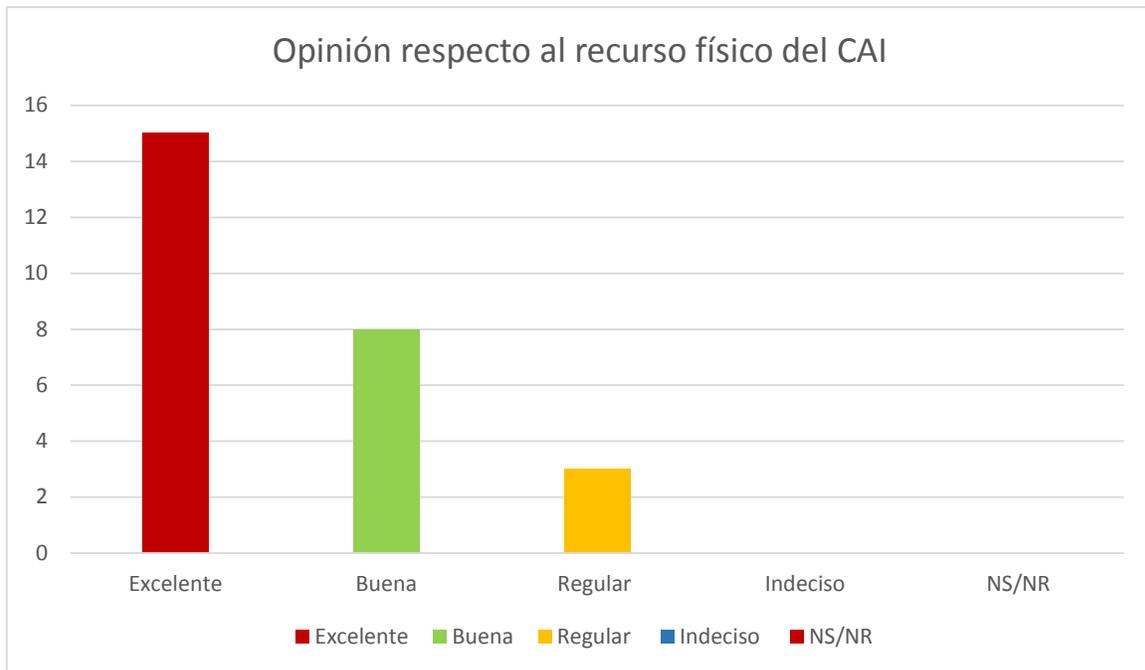
Item 7: Para usted los servicios que ofrece el CAI son:

La mayoría de pacientes, menciona que los servicios que se ofrecen en el CAI son excelentes aunque se encuentre una minoría que la considera buena, o está indeciso al respecto tal y como se observa en el siguiente gráfico.



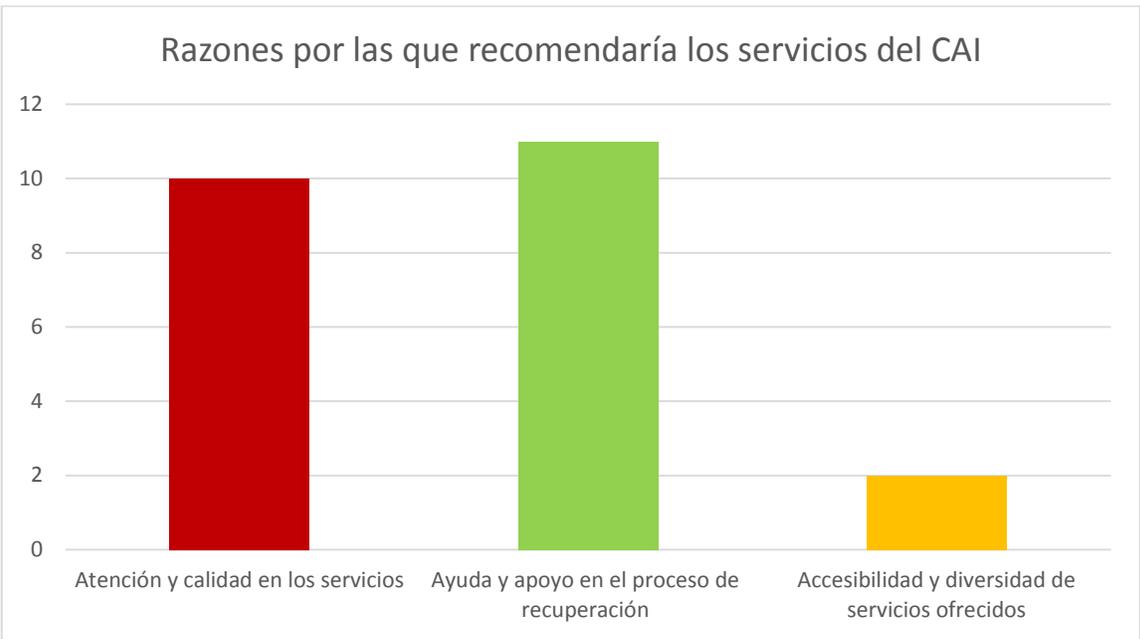
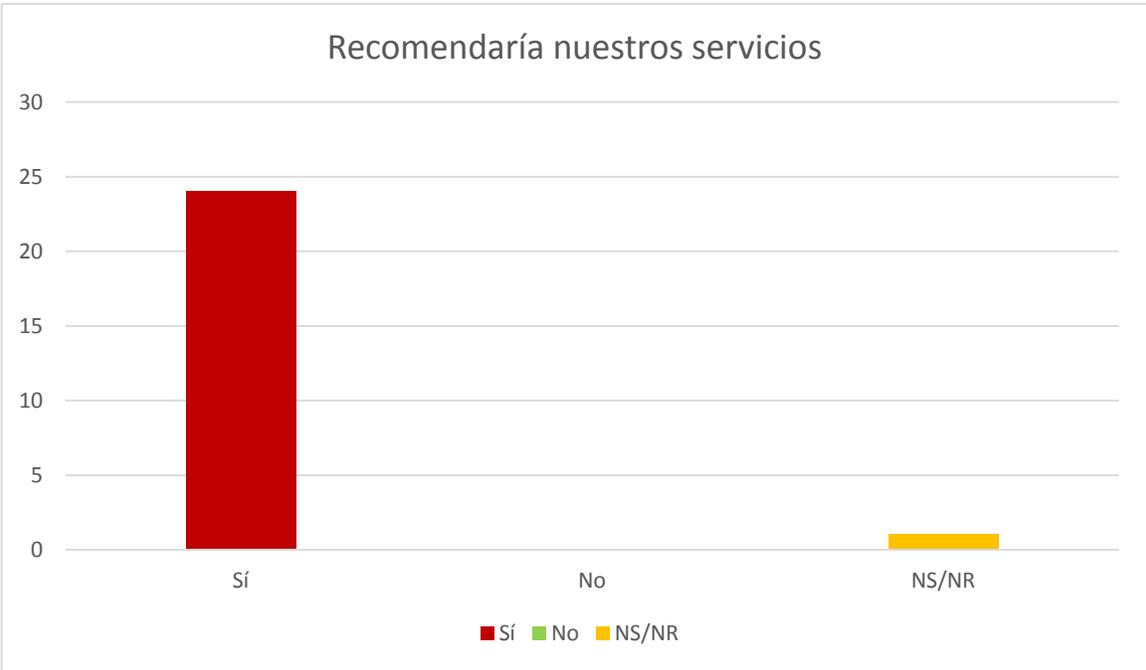
Item 8: ¿Cuál es su opinión en relación al recurso físico del centro (Salones de terapia, iluminación, ventilación, sanitarios, sillas, etc.)?

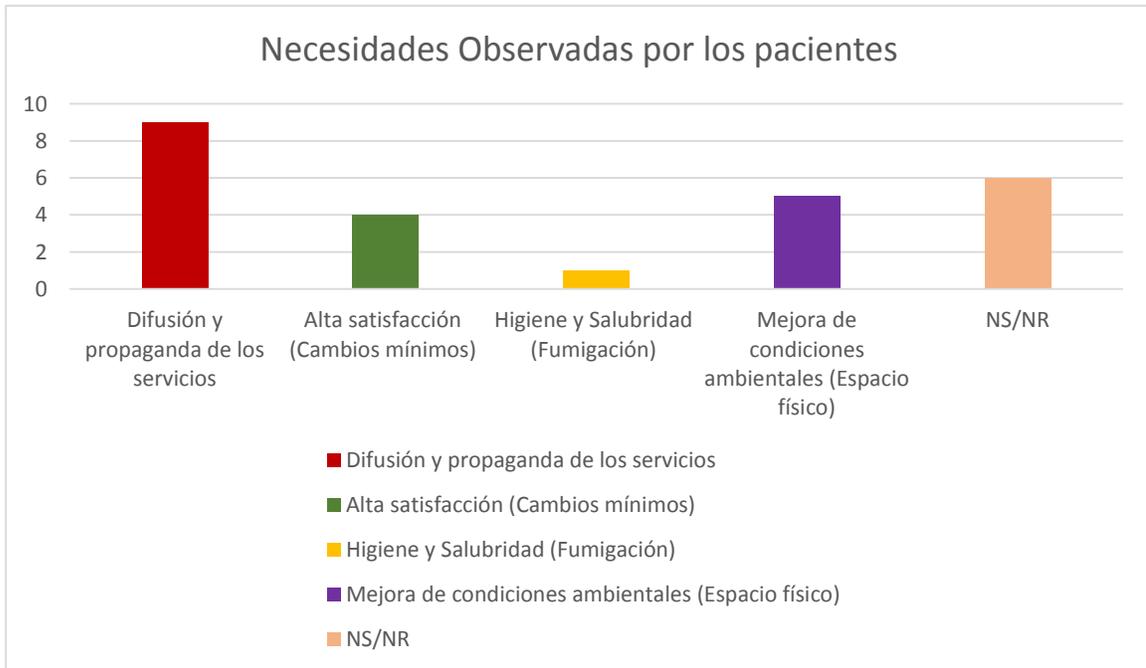
La mayoría de pacientes, menciona que el recurso físico que tiene el CAI es excelente aunque una población de notable cantidad la tacha de buena, y otra parte la considera regular. Como se observa en el siguiente gráfico.



Item 9: ¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas que lo necesiten?

Toda la población de pacientes, menciona que Sí recomendaría los servicios que se ofrecen debido a múltiples cosas, entre las cuales predominan la profesionalización y diversidad de los servicios que se brindan en el CAI, La eficacia del tratamiento y la integralidad del mismo. Tal y como se observa en los siguientes gráficos.





Item 10: En General, ¿En qué se debe mejorar?

En esta dimensión, se figura en relación al diagnóstico exploratorio de necesidades percibidas en cuanto a la prestación y condiciones de servicio derivadas de la opinión de los consultados, de las cuales se dispuso cuatro categorías consideradas como altamente significativas y dos categorías residuales consecuentes a las respuestas brindadas. Las categorías fueron identificadas en concordancia a los grados de acuerdo alcanzados por los grupos disponiéndose seguidamente en la exploración de las mismas.

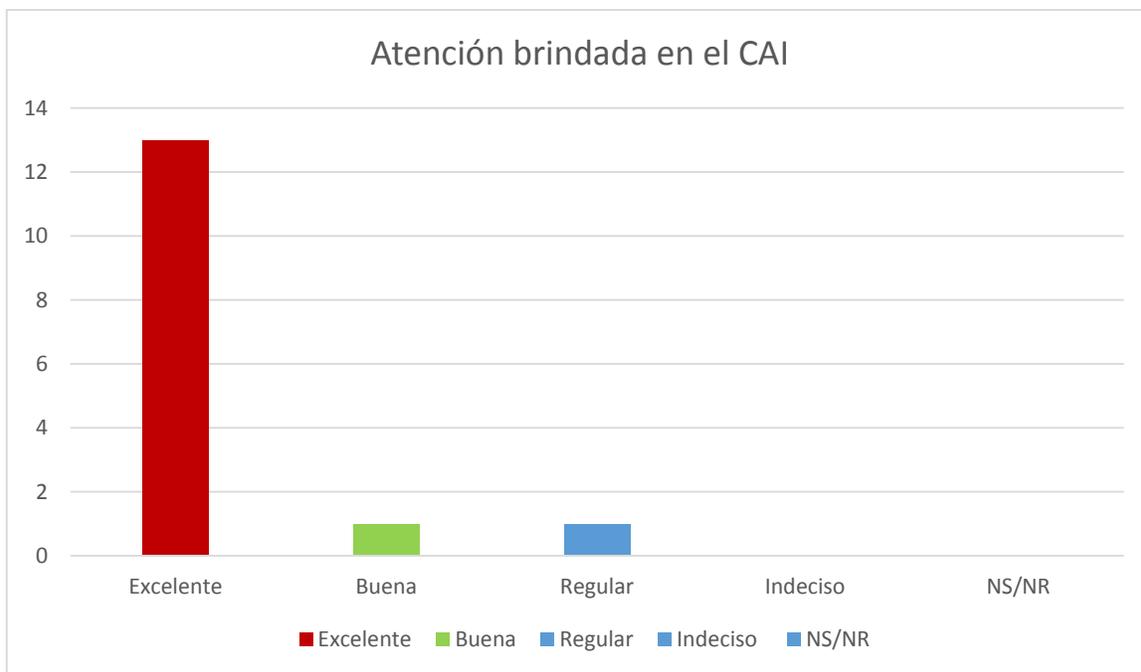
En cuanto al análisis realizado, a 25 pacientes encuestados pertenecientes a la población beneficiaria del CAI-IHADFA, en relación a necesidades observadas se abstraen las siguientes opiniones; de acuerdo a 8 de los consultados, a pesar de percibir que las atenciones y la calidad en los servicios del CAI, se debe optimizar el apoyo y condiciones de tratamiento proporcionados por la institución, enfatizándose en la necesidad de incrementar el apoyo motivacional y mejorar el manejo terapéutico suministrado por el personal del centro, además de la continuación y el progreso de las técnicas complementarias al tratamiento y la adquisición de insumos para efectuar las mismas, también se acentúa la

necesidad respecto a la constancia de los ciclos de psico-educación, así mismo se sugiere a la institución iniciar con el servicio de desintoxicación para pacientes que lo requieran. En relación a las condiciones físico-ambientales de la institución 5 de los consultados destacaron la urgencia de mejorar y ampliar las instalaciones del centro, así mismo se advirtió que se debe trabajar en el entorno higiénico-sanitario sugiriéndose la eliminación de criaderos de zancudos (ciclos de fumigación). Otro aspecto manifestado en la consulta fue en la divulgación de información pues en opinión de los beneficiados se debe dar mayor promoción a los servicios brindados por la institución. Además se señala que 6 de los consultados omitió su opinión respecto al cuestionamiento y 4 de los mismos expresaron sentirse altamente satisfechos por lo que mejorarían solo algunos aspectos.

Resultados Obtenidos de Los familiares

Item 1: ¿Cómo califica la atención que le brinda el Centro de Atención Integral?

Una gran mayoría de familiares, manifestó estar altamente satisfecha con la atención que le es brindada el centro, habiendo únicamente poblaciones mínimas que la considera buena o regular como se observa en el siguiente gráfico.



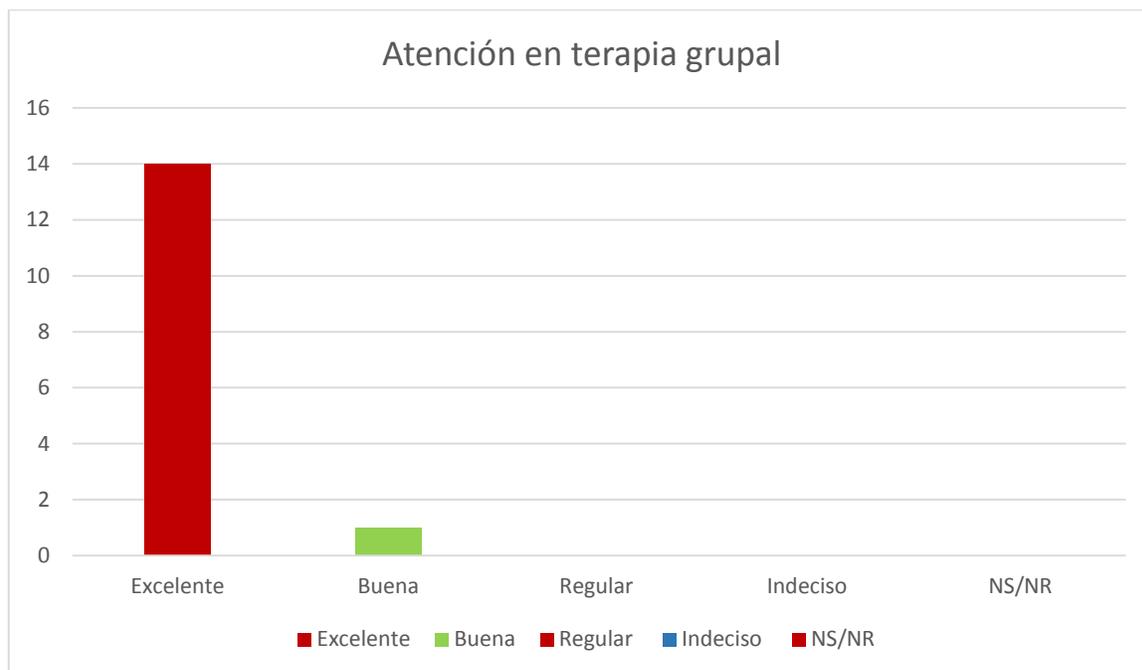
Item 2: La atención que recibe en la consulta individual es:

La mayoría de familiares, reflejó tener una excelente atención en sus consultas individuales a pesar de existir una minoría que la considera buena, No responde o está indeciso al respecto tal y como se observa en el siguiente gráfico.



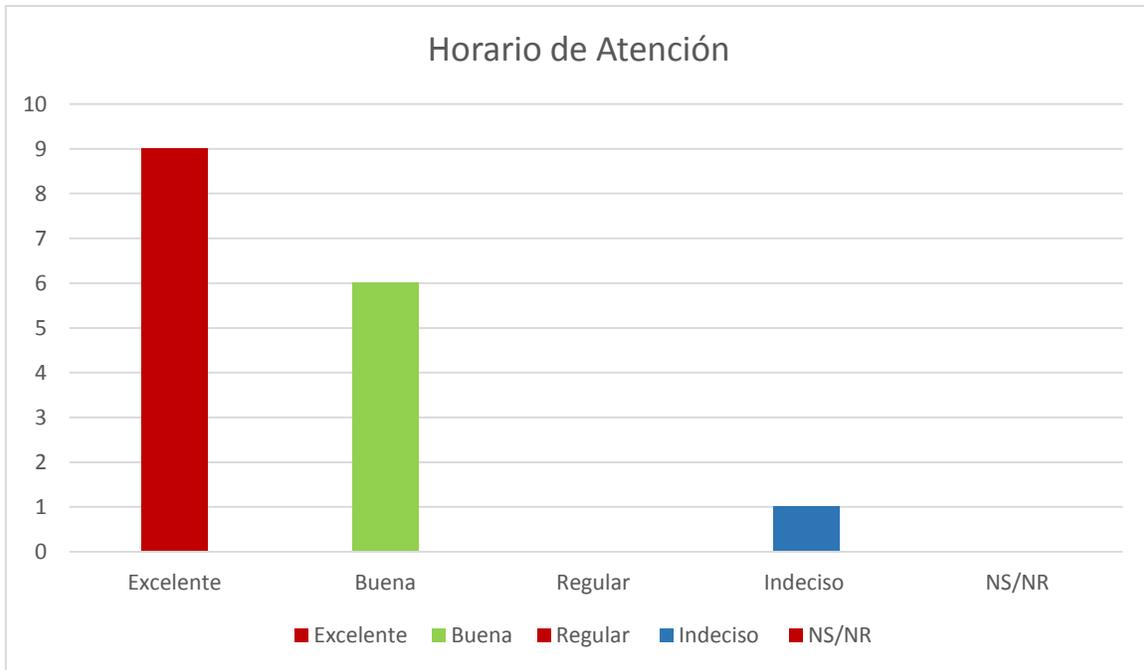
Item 3: En relación a la atención de terapia grupal considera que es:

La mayoría de familiares, admitió tener una excelente atención en sus terapias grupales, existiendo una minoría que la considera buena, o está indeciso al respecto tal y como se observa en el siguiente gráfico.



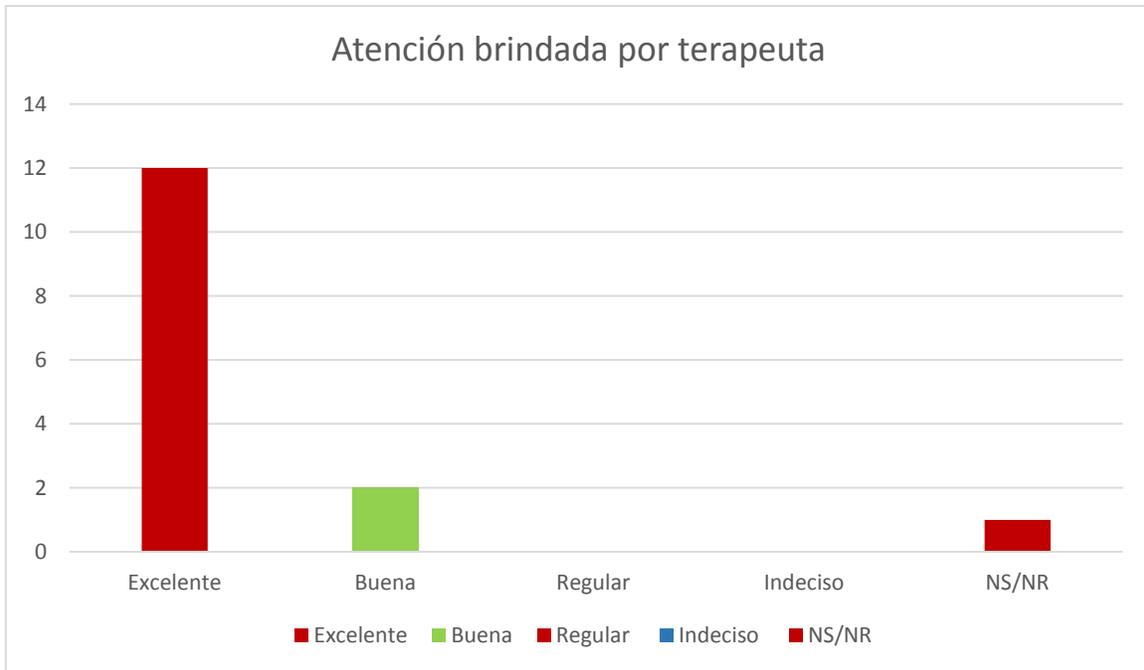
Item 4: Para usted el horario de atención que ofrece el CAI es:

Un elevado porcentaje de familiares, refirió sentirse satisfecho con el horario marcándolo como excelente. A su vez hay una parte de la población que lo considera bueno y una minoría que está indeciso al respecto tal y como se observa en el siguiente gráfico.



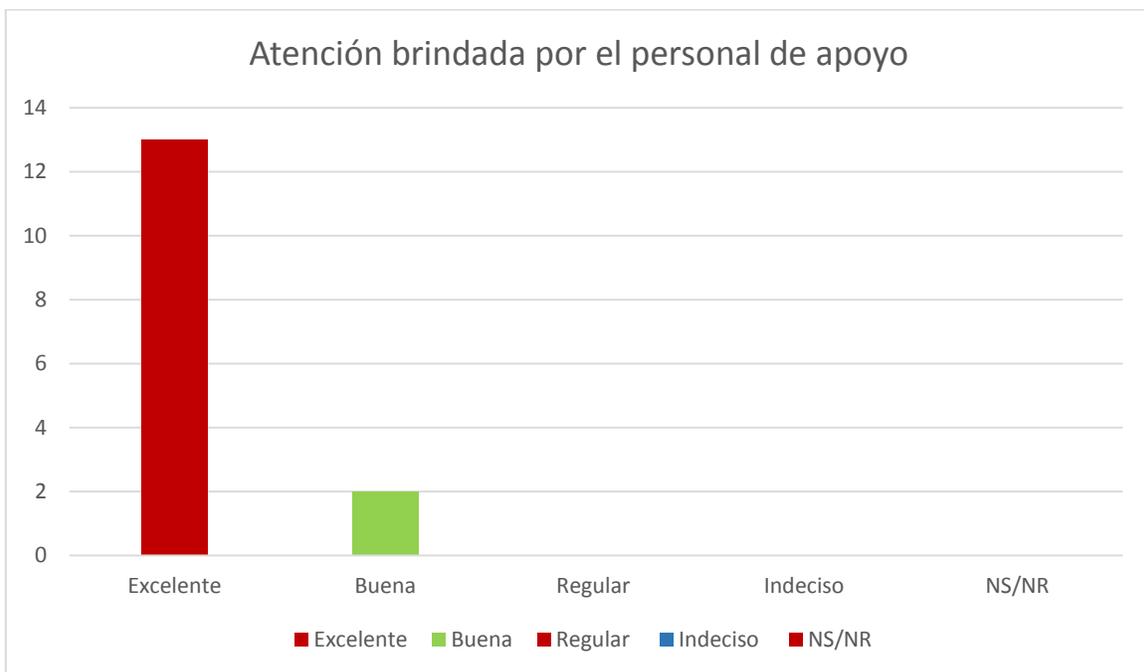
Item 5: ¿Cómo valora el servicio que le brinda su terapeuta?

Una mayoría de familiares, admitió recibir un excelente servicio por parte de su terapeuta, a pesar de existir una minoría que la considera buena, o no responde al respecto tal y como se observa en el siguiente gráfico.



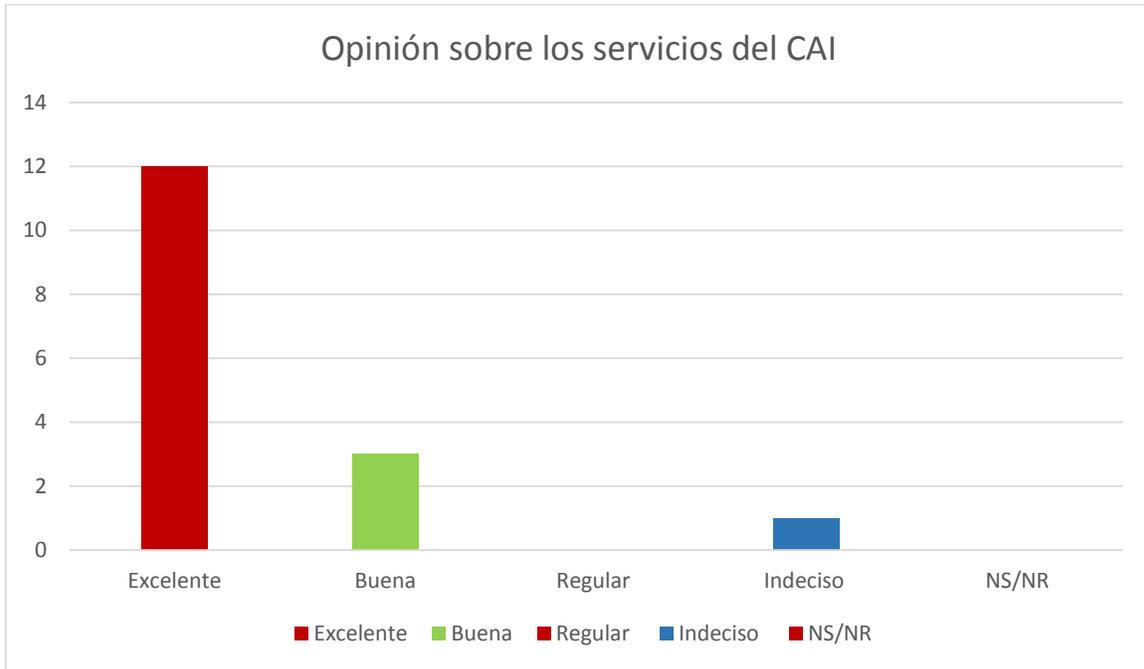
Item 6: De acuerdo al servicio que le brinda el personal de apoyo (conserje, recepcionista, guardia, practicantes, residentes, etc.) considera que es:

La mayoría de familiares, refirió tener un excelente servicio por parte del equipo de apoyo y una minoría la considera buena, como se observa en el siguiente gráfico.



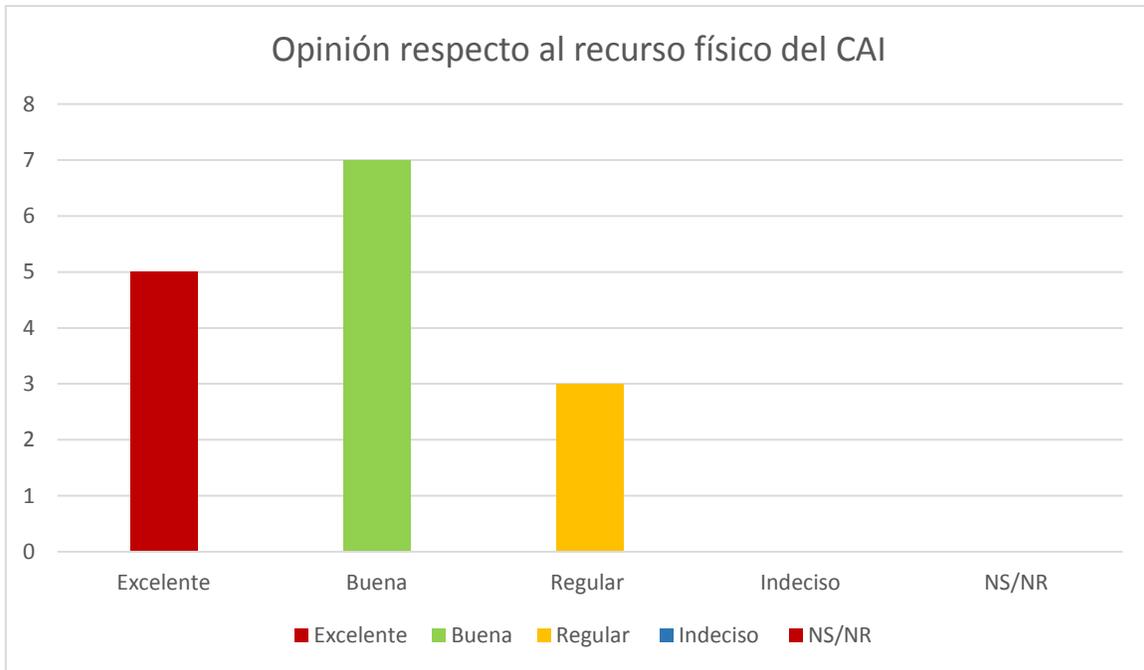
Item 7: Para usted los servicios que ofrece el CAI son:

La mayoría de familiares, menciona que los servicios que se ofrecen en el CAI son excelentes aunque se encuentre una minoría que la considera buena, o está indeciso al respecto tal y como se observa en el siguiente gráfico.



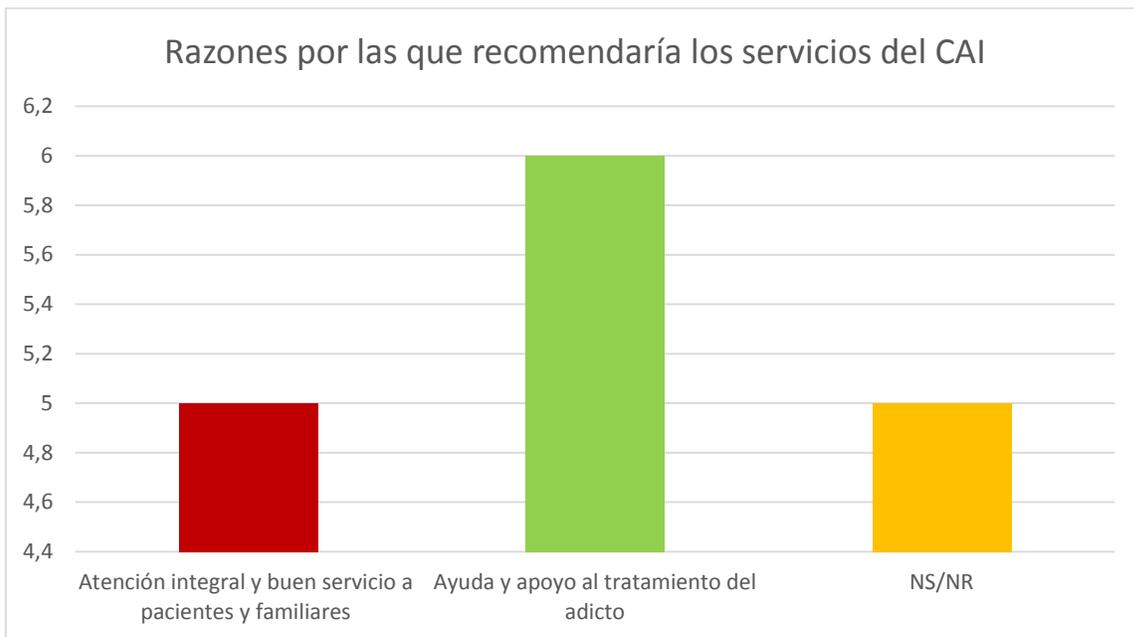
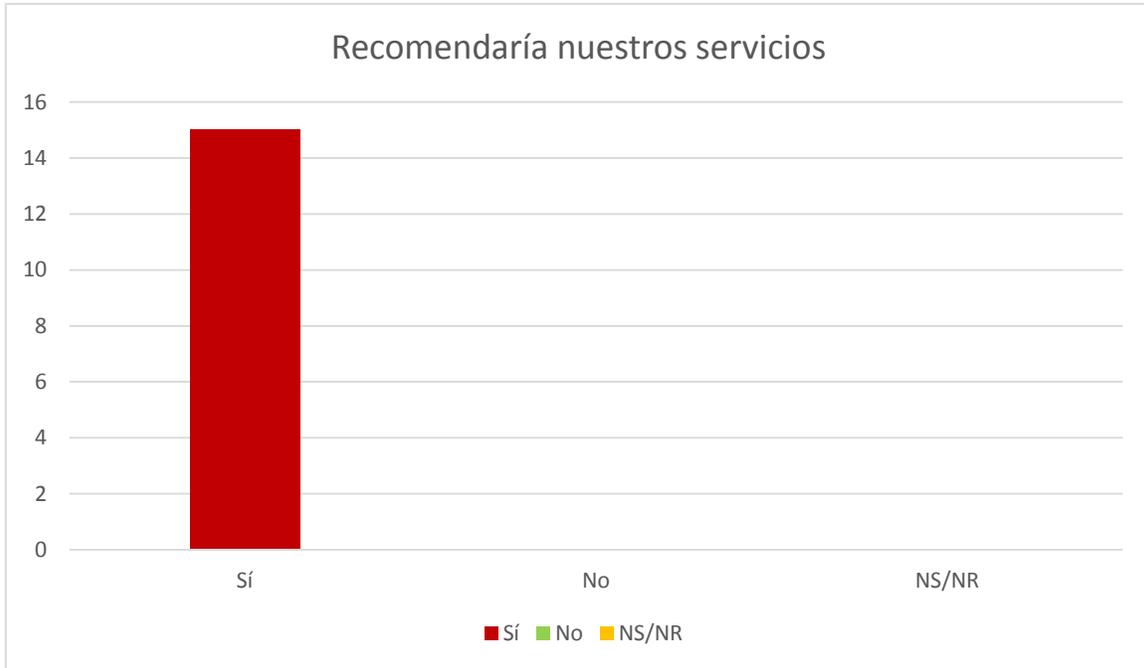
Item 8: ¿Cuál es su opinión en relación al recurso físico del centro (Salones de terapia, iluminación, ventilación, sanitarios, sillas, etc.)?

Una alta tasa de la población de familiares, destacaron que el recurso físico que tiene el CAI es bueno, siguiéndole una población que los considera excelente, aunque hay una notable cantidad que lo considere regular. Tal y como se observa en el siguiente gráfico.



Item 9: ¿Recomendaría nuestros servicios a otras personas que lo necesiten?

Toda la población de familiares, menciona que sí recomendaría los servicios que se ofrecen en el Centro de Atención Integral (CAI) del IHADFA, debido a múltiples cosas, entre las cuales predominan el Apoyo y Ayuda brindado a los pacientes con drogodependencias de manera profesional y con calidad. Así mismo se ve reflejada la importancia de la atención integral tanto a pacientes como a sus familiares. Tal y como se observa en los siguientes gráficos.

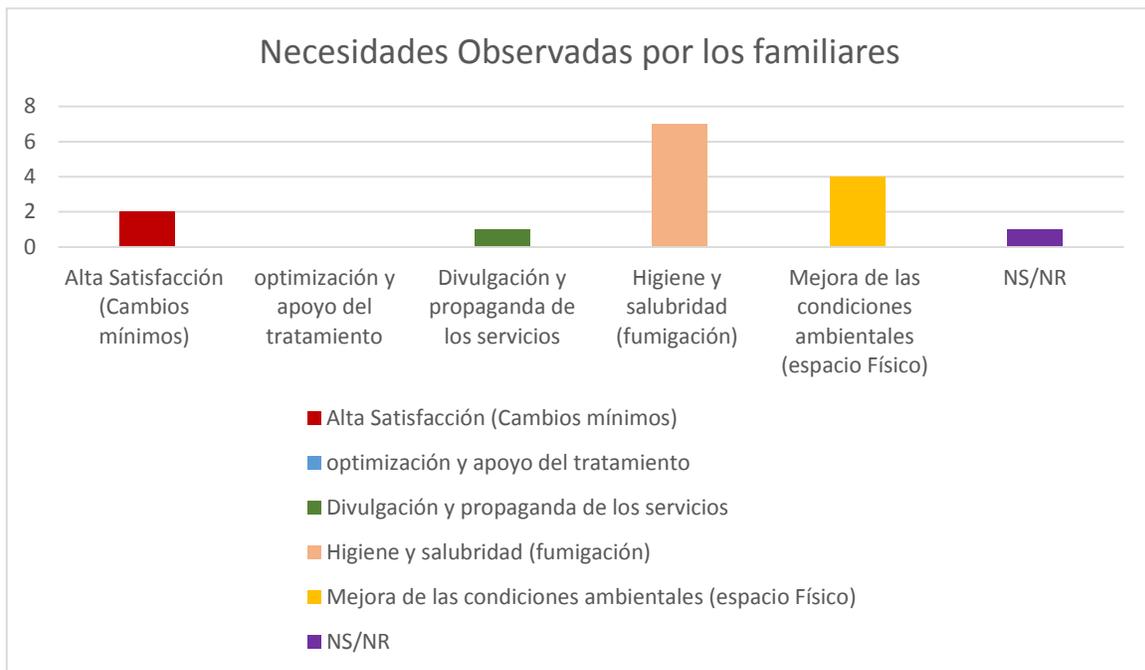


Item 10: En general, ¿En qué se debe mejorar?

Toda la población de pacientes, menciona que Sí recomendaría los servicios que se ofrecen debido a múltiples cosas, entre las cuales predominan la profesionalización y diversidad de los servicios que se brindan en el CAI, La

eficacia del tratamiento y la Integralidad del mismo. Tal y como se observa en los siguientes gráficos.

En relación a los 15 familiares encuestados, 7 de estos advirtieron la urgencia de mejorar las condiciones higiénico-sanitarias del centro al eliminar criaderos de zancudos sugiriendo ciclos de fumigación. Así mismo 4 de los consultados señalan la necesidad de adecuar el espacio físico de las instalaciones en cuanto a la adquisición de insumos, amplitud del espacio físico, ventilación, iluminación y estética. Igualmente estos proponen que se debe de brindar información sobre los servicios brindador por la institución. Cabe destacar un participante omitió su opinión y dos de estos manifestaron sentirse satisfechos con las condiciones actuales de servicio.



CONCLUSIONES

1.- De manera general el centro de atención, desde la percepción de sus pacientes y familiares, brinda una buena cantidad de servicios con la atención y calidad que los mismos merecen.

2.- Se observa una alta necesidad de las personas que asisten al centro, respecto a la mejora de las condiciones ambientales como mobiliario (sillas y sanitarios), la iluminación y ventilación de los salones de terapia del centro.

3.- También es necesario destacar, que ambos grupos ponderaron la necesidad de mejorar las condiciones higiénicas y de salubridad sugiriendo la pronta fumigación de las instalaciones.

4.- Así mismo en su mayoría el grupo de pacientes, identifican que se debe difundir e informar de mejor manera los diversos servicios que se ofrecen en el CAI realizando más propaganda y publicidad de los mismos y la realización de más sesiones educativas.