

RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA A PACIENTES Y FAMILIARES

Elaborado por Karen Girón y Maidelyn Lara

Practicantes de Psicología - UNAH

*CENTRO DE
ATENCIÓN
INTEGRAL
IHADFA*

AGOSTO, 2016

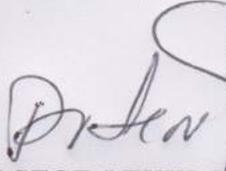
PRESENTACION

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 encuesta de satisfacción de los clientes, que han sido beneficiados de los servicios del Centro de Atención Integral del Instituto, durante los meses de junio a agosto del 2016.

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

INTRODUCCIÓN

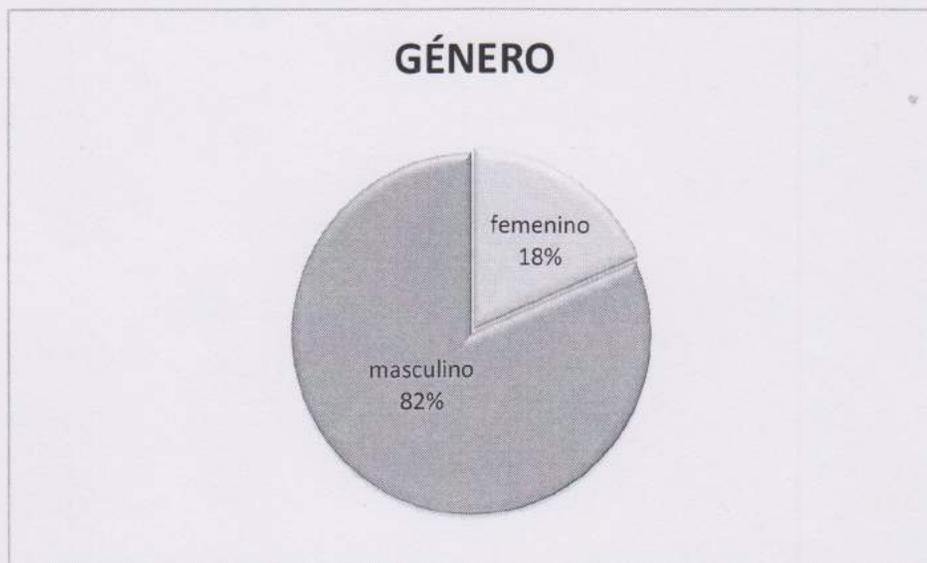
En el presente documento se plasman los resultados obtenidos e interpretados de la encuesta de satisfacción aplicada a pacientes y familiares que asisten al Centro de Atención Integral del Instituto Hondureño de Alcoholismo, Drogadicción y Farmacodependencia, la cual fue realizada tomando en consideración condiciones de confidencialidad de la información y de esta manera obtener datos objetivos y reales respecto a la percepción que se posee de los servicios brindados por la institución, como también del personal técnico que los desarrolla.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar por medio de un sondeo de opinión, la percepción que tiene los pacientes y sus familiares en relación a los servicios ofrecidos por el Centro de Atención Integral y su equipo técnico, con el fin de obtener información de retroalimentación que permite acciones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades.

TABLA GENERAL DE GÉNERO

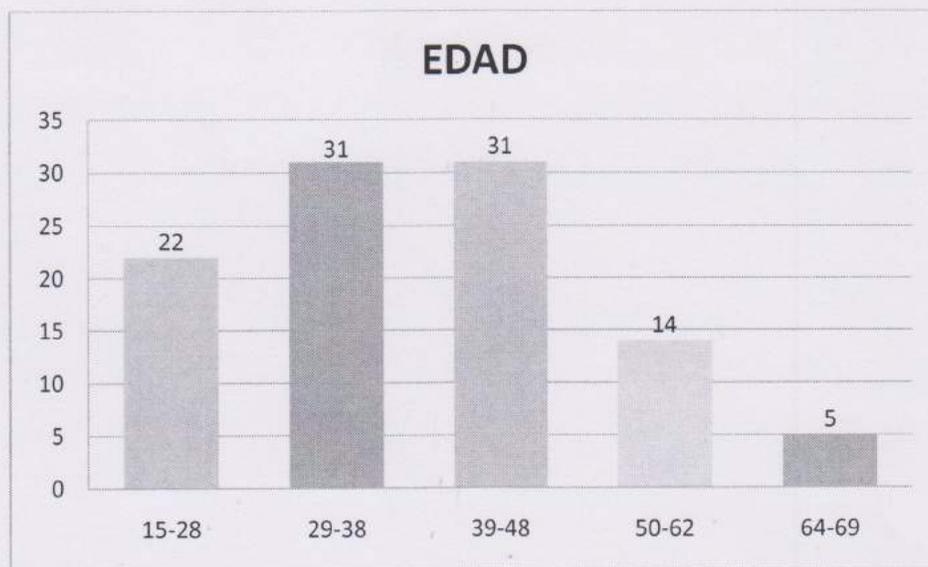
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	19	18
Masculino	84	82
Total	103	100



De acuerdo a los resultados obtenidos, de la aplicación de la encuesta de atención se encontró que de los 103 participantes el 82% de ellos son del género masculino, en comparación al 18% que pertenece al género femenino.

TABLA GENERAL DE EDADES

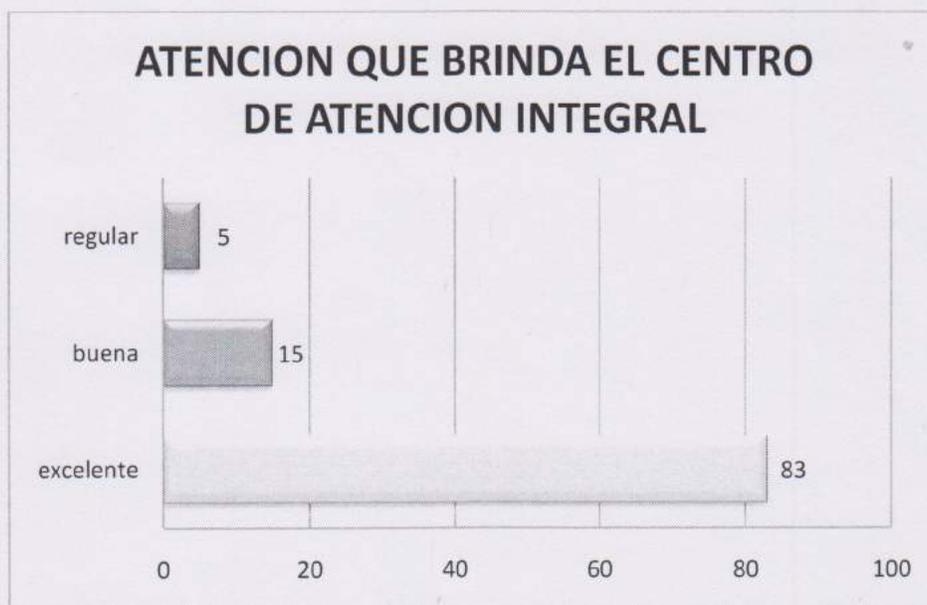
Edad	Frecuencia	Porcentaje
15-28	22	21
29-38	31	30
39-48	31	30
50-62	14	14
64-69	5	5
Total	103	100



De la aplicación de la encuesta para los pacientes, se encontró un resultado del 21% de los sujetos que se encuentran entre las edades de 15-28 años de edad, de 29-38 años con el 30% y de 38-48 años del 30%, mientras que entre las edades más avanzadas entre 50-62 años pertenece el 14%, en comparación al 5% los pacientes con mayor edad de 64-69 años.

ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI

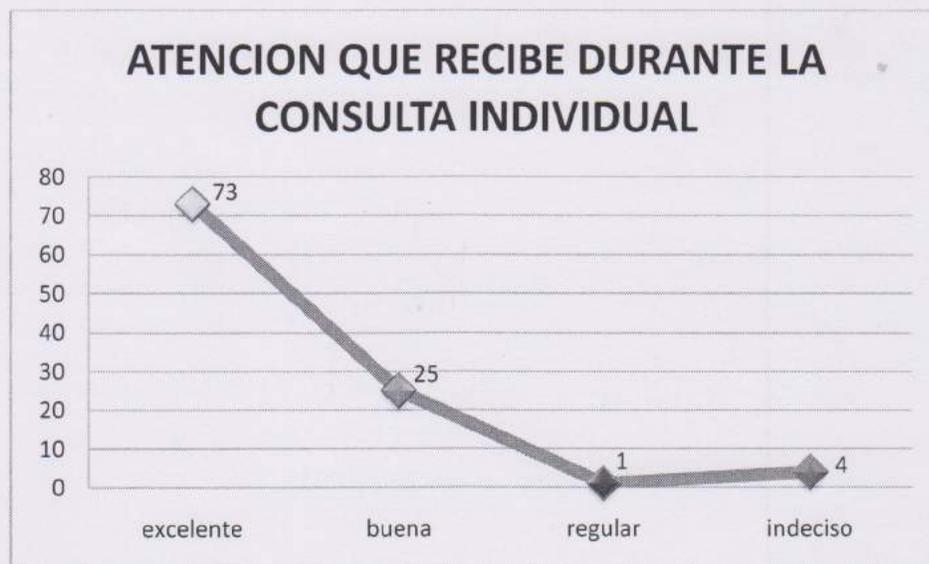
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	83	81
Buena	15	14
Regular	5	5
Total	103	100



De acuerdo a la atención que brinda el Centro de Atención Integral, el 81% de los pacientes la consideran como una excelente atención por parte de los profesionales del centro, en comparación al 14% de ellos que lo toman como una buena atención a comparación del 5% de ellos es considerada regular.

ATENCIÓN DURANTE LA CONSULTA INDIVIDUAL

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	73	71
Buena	25	24
Regular	1	1
Indeciso	4	5
Total	103	100



En cuanto a la consulta individualizada que reciben los pacientes dentro del Centro de Atención Integral, el 71% de ellos lo toman de manera excelente y el 25% lo determinan como bueno, mientras que el 1% de ellos les parece muy regular en comparación al 4% que se ven indecisos.

ATENCIÓN DE TERAPIA GRUPAL

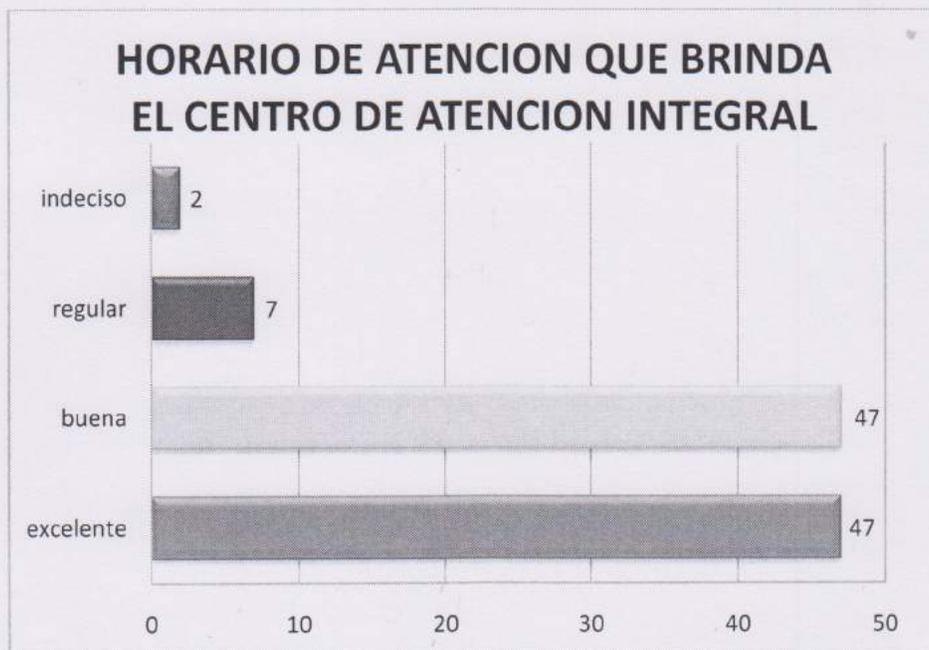
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	69	67
Buena	32	31
Regular	1	1
No contesto	1	1
Total	103	100



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que el 60% de los pacientes valoraron la terapia de grupo como excelente, mientras al 32% de ellos como les parece buena a diferencia del 2% de los pacientes lo ven regular y algunos no contestaron la pregunta.

HORARIO DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI

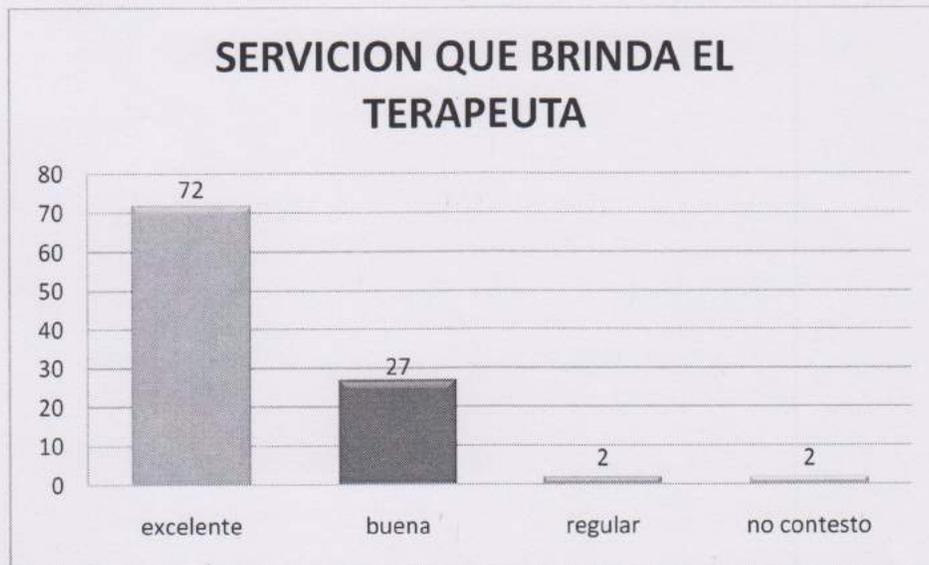
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	47	45
Buena	47	45
Regular	7	7
Indeciso	2	3
Total	103	100



De acuerdo a los resultados se encontró que el 90%, de los pacientes calificaron los horarios de atención de manera excelente y buena, a su vez el 7% lo toman en una buena atención a diferencia del 3% de ellos que son indecisos.

SERVICIO QUE BRINDA EL TERAPEUTA DENTRO DEL CAI

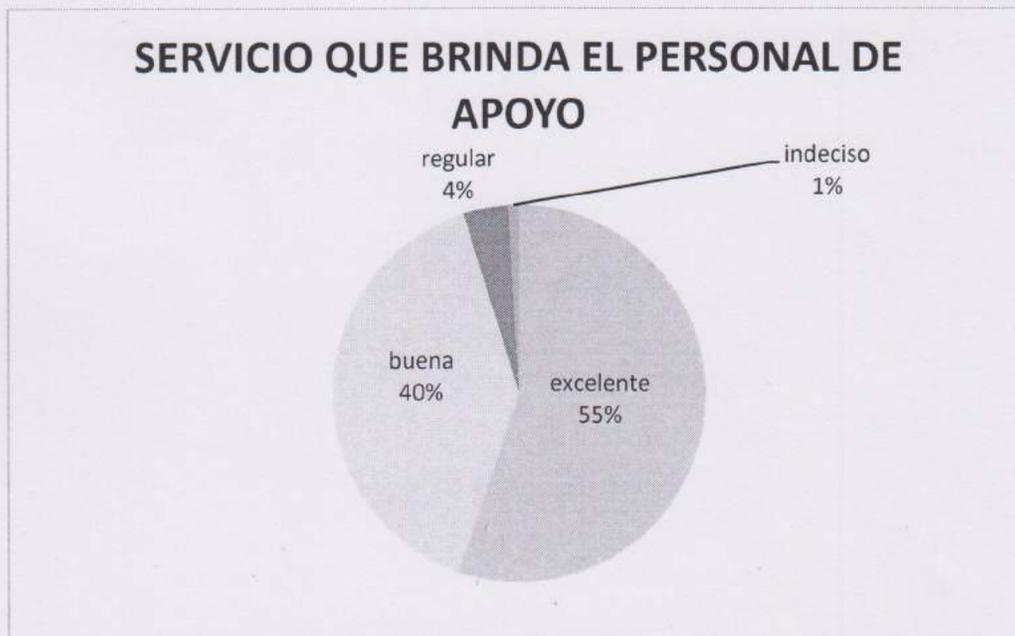
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	72	71
Buena	27	26
Regular	2	2
No contesto	2	1
Total	103	100



El 71% de los pacientes valoraron el servicio del terapeuta de manera excelente, y el 20% de ellos lo ven como una buena atención, mientras que el 2% de ellos no les parece regular a diferencia del 2% de ellos no contestaron.

SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL DE APOYO DEL CENTRO CAI

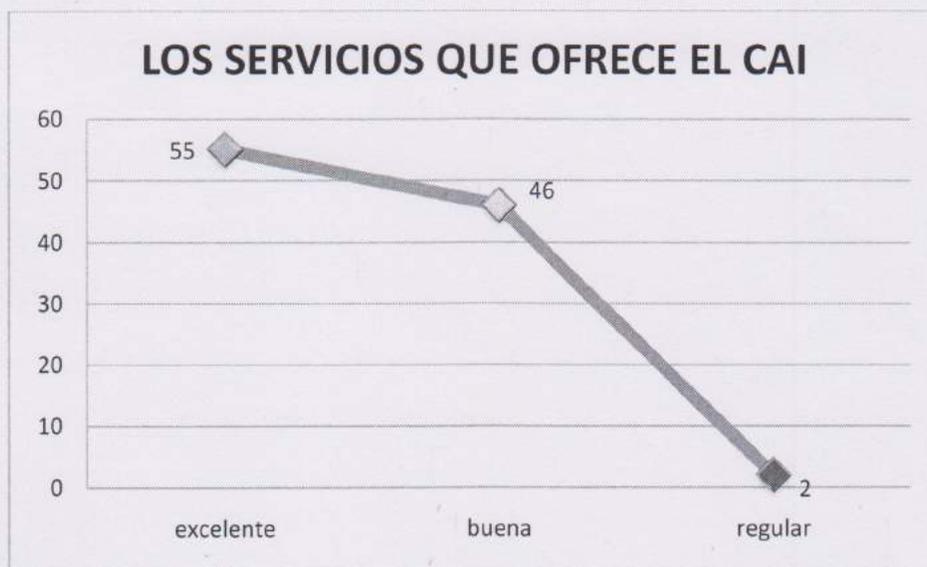
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	57	55
Buena	41	40
Regular	4	4
Indeciso	1	1
Total	103	100



El servicio que brinda todo el personal de apoyo dentro del CAI, los pacientes lo valoran de la siguiente manera, con el 55% de manera excelente, el 40% de una buena manera, mientras que el 4% lo ven de manera regular y el 1% son indecisos.

LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL CAI

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	55	53
Buena	46	45
Regular	2	2
Total	103	100



Los pacientes que reciben distintos tratamientos dentro del Centro de Atención Integral, valoran que el 53% de los servicios son de manera excelente, el 46% de ellos son de buena atención, mientras que el 2% de los pacientes lo ven regular.

OPINIÓN ACERCA DE LOS RECURSOS FÍSICOS DENTRO DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL

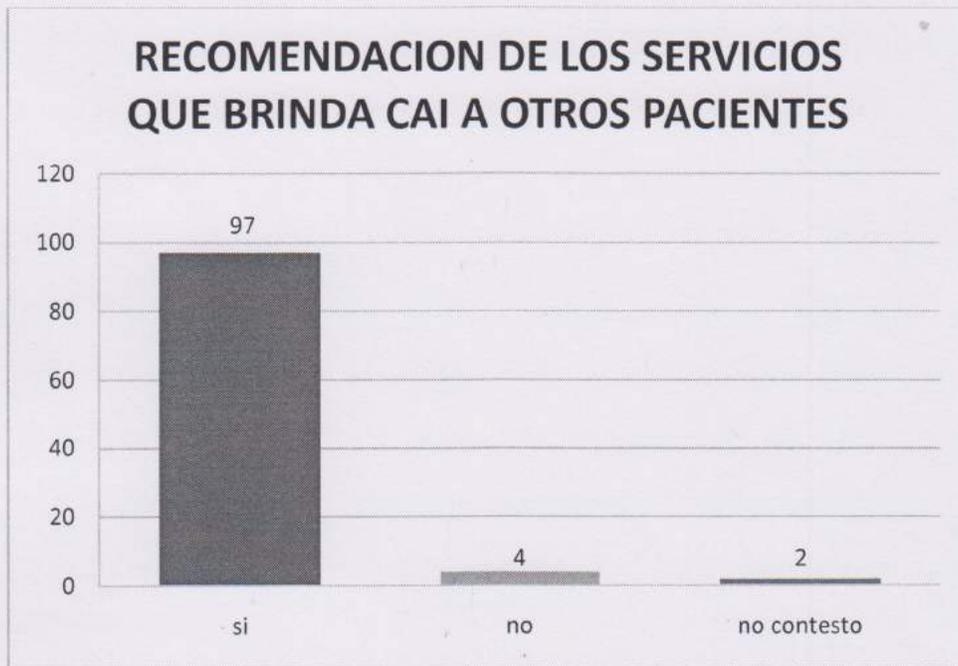
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	34	33
Buena	57	55
Regular	12	12
Total	103	100



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que 33% de los pacientes observan de manera excelente cada una de las instalaciones físicas dentro del CAI, en comparación al 55% de ellos en buena calidad, y el 12% lo ven regular.

**RECOMENDACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL CAI A OTROS
PACIENTES**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Si	97	94
No	4	4
No contesto	2	2
Total	103	100



El 94% de los pacientes que recibieron asistencia dentro del Centro de Atención Integral, se encuentran satisfechos con los logros obtenidos y están dispuestos a recomendar a personas que necesiten del CAI, mientras que el 4% de ellos no harían ninguna recomendación a diferencia del 2% de los pacientes que no respondieron a esta pregunta.

Los pacientes que respondieron que si recomendarían el Centro de Atención Integral describieron porque lo recomendarían:

1. Ayudan bastante.
2. Los doctores son muy buenos.
3. Porque sirve de mucha ayuda la terapia.
4. Ayudan mucho a los problemas.
5. Son muy profesionales.
6. Porque necesitamos de este tipo de ayuda ya que son especialistas en estos temas.
7. Le dan más seguridad y formación al paciente.
8. Porque la atención es gratuita

¿En general, en qué se debe de mejorar dentro del Centro de Atención Integral?

1. Que se fumiguen las instalaciones.
2. La atención de la tarde debe de mejorar.
3. En que hayan más grupos en otros horarios.
4. Que se brinde atención más temprano por las personas que trabajan.
5. Que los horarios sean más flexibles.
6. Se puedan implementar medicamentos y así el medico encargado de las pacientes pueda llevar el seguimiento de lo recetado.
7. Proporcionar mejor iluminación.
8. Por la tarde, dar atención más personalizar al paciente.
9. Mejorar la infraestructura.
10. Que las terapias sean dos veces a la semana.
11. Dar una mayor publicidad al centro.
12. Ampliar los horarios para los sábados por las personas que trabajan.
13. Aumentar los espacios en donde se brindas las terapias.
14. Más personal médico.
15. Desintoxicación para algunos pacientes.
16. Las atenciones por la tarde mejoren en cuanto al tiempo.

CONCLUSIONES

- De manera general, el Centro de Atención Integral, desde la percepción de los pacientes y familiares brinda servicios de calidad y con la atención que los mismos merecen.
- Un porcentaje mínimo de la población encuestada sugiere una mejora en las atenciones de la jornada vespertina, en cuanto el respeto de las horas de cita y a una atención más personalizada.
- Se observa una alta necesidad de las personas que asisten al centro con respecto a la mejora de las condiciones físicas, de higiene y salubridad (salones de terapia, fumigación constante de las instalaciones, ventilación e iluminación)