



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS



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

RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA A PACIENTES Y FAMILIARES

Elaborado por Kensy Medina y Alis Flores

Practicantes de Psicología – UNAH

CENTRO DE ATENCION INTEGRAL DEL IHADFA

BARRIO BUENOS AIRES, TEGUCIGALPA, M.D.C.

SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE 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 ubicado en Barrio Buenos Aires de Tegucigalpa, M.D.C., durante los meses de septiembre a diciembre 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 del IHADFA de Barrio Buenos Aires, Tegucigalpa, M.D.C., así como, de 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 en su tratamiento del consumo de alcohol, tabaco y otras drogas.

Atentamente,



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

INTRODUCCIÓN

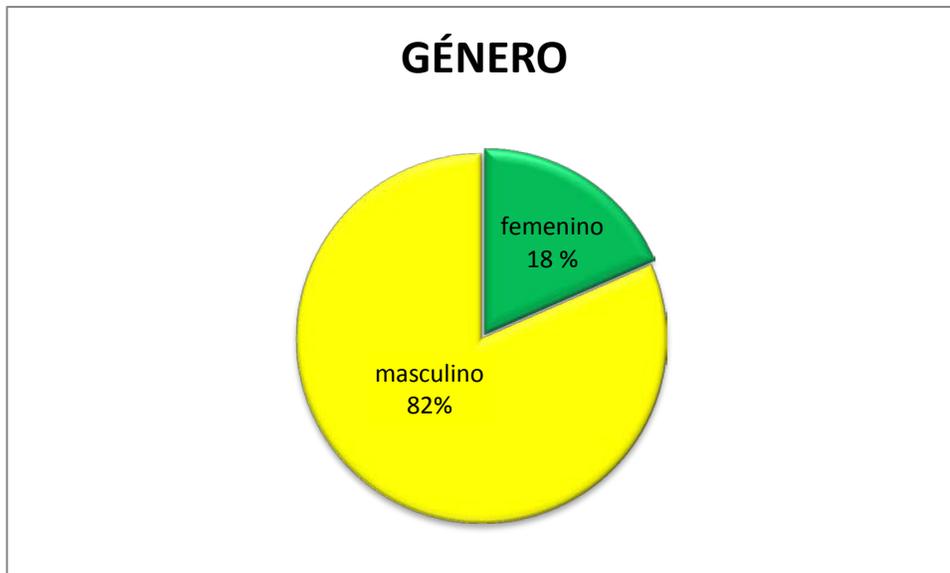
En el presente documento se plasman los resultados obtenidos e interpretados de la encuesta de satisfacción aplicada a pacientes y familiares que asisten al Centro de Atención Integral del Instituto Hondureño de Alcoholismo, Drogadicción y Farmacodependencia, la cual fue realizada tomando en consideración 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

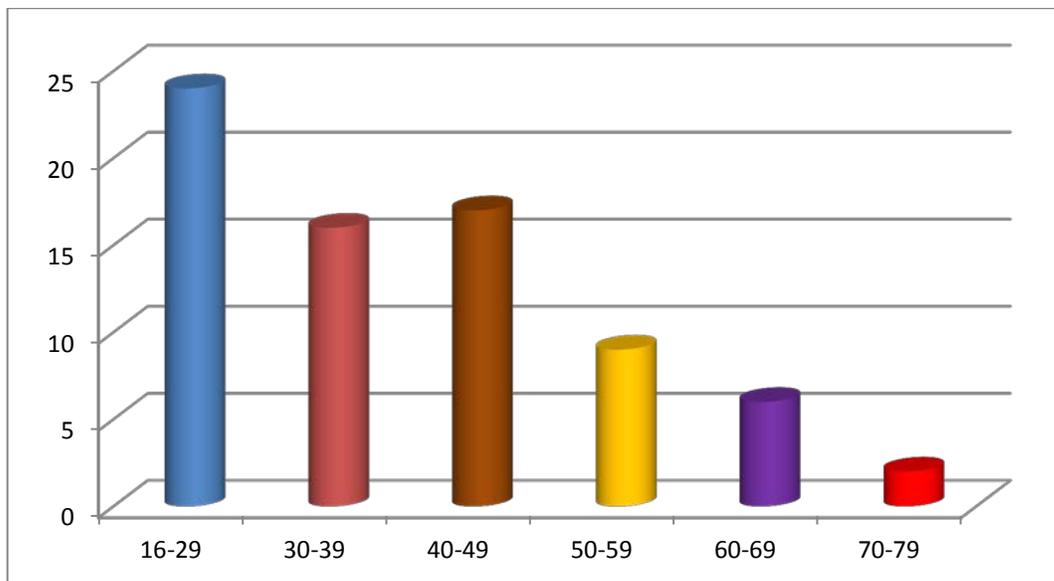
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	27	18
Masculino	47	82
Total	74	100



De acuerdo a los resultados obtenidos, de la aplicación de la encuesta de atención se encontró que de los 74 participantes el 82% de ellos son del género masculino, en comparación al 18% que pertenece al género femenino.

TABLA GENERAL DE EDADES

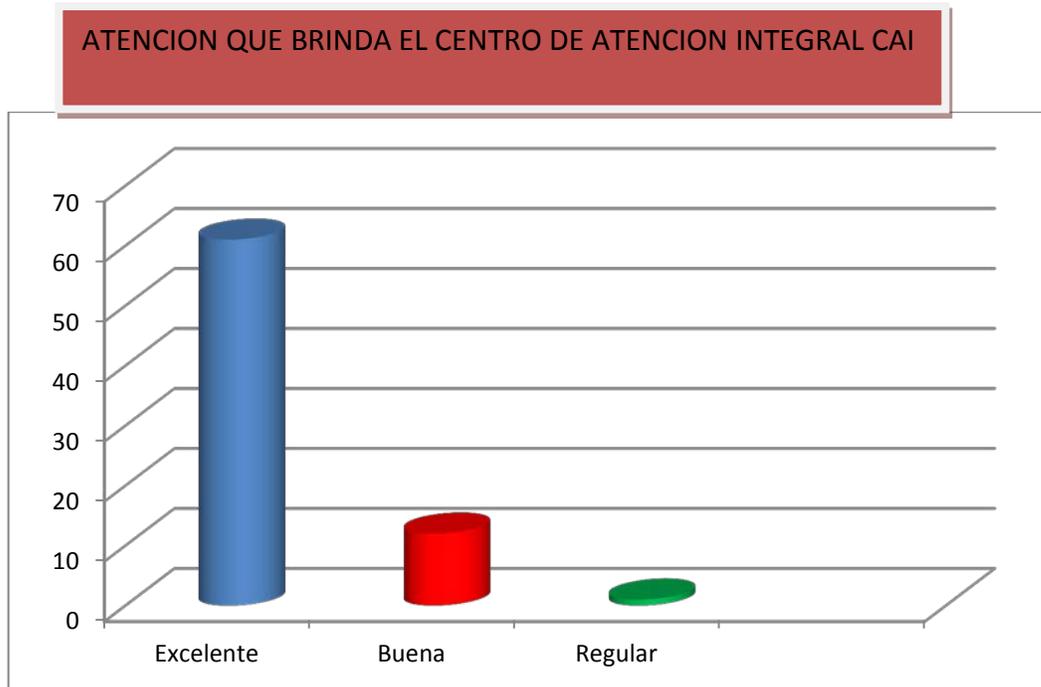
Edad	Frecuencia	Porcentaje
16-29	24	35
30-39	16	20
40-49	17	18
50-59	9	14
60-69	6	10
70-79	2	5
Total	74	100



De la aplicación de la encuesta para los pacientes, se encontró un resultado del 35% de los sujetos que se encuentran entre las edades de 16-29 años de edad, de 30-39 años con el 20% y de 40-49 años del 18%, mientras que entre las edades más avanzadas entre 50-59 años pertenece el 14%, en comparación al 10% los pacientes con mayor edad de 64-69 años y por minoría el 5% entre las edades de 70-79.

ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	61	81
Buena	12	14
Regular	1	5
Total	74	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	59	75
Buena	14	24
Regular	1	1
Total	74	100

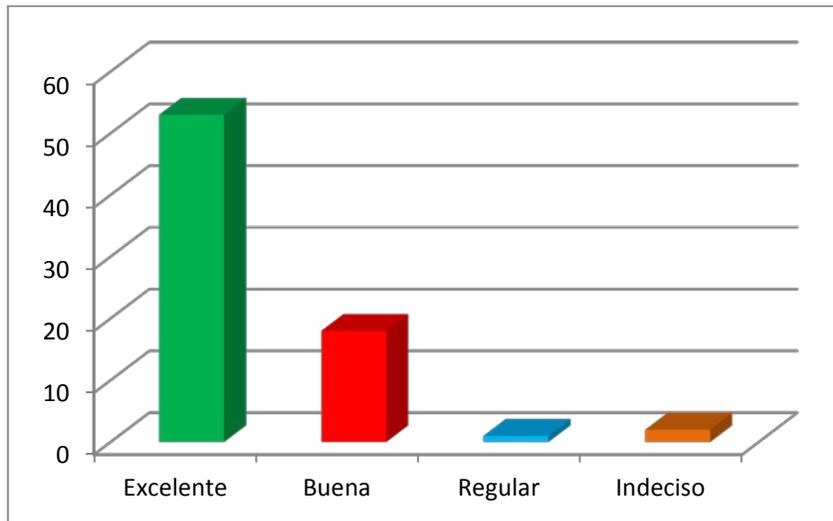


En cuanto a la consulta individualizada que reciben los pacientes dentro del Centro de Atención Integral, el 75% de ellos lo toman de manera excelente y el 24% lo determinan como bueno, mientras que el 1% de ellos les parece muy regular.

ATENCIÓN DE TERAPIA GRUPAL

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	53	67
Buena	18	31
Regular	1	1
Indeciso	2	1
Total	74	100

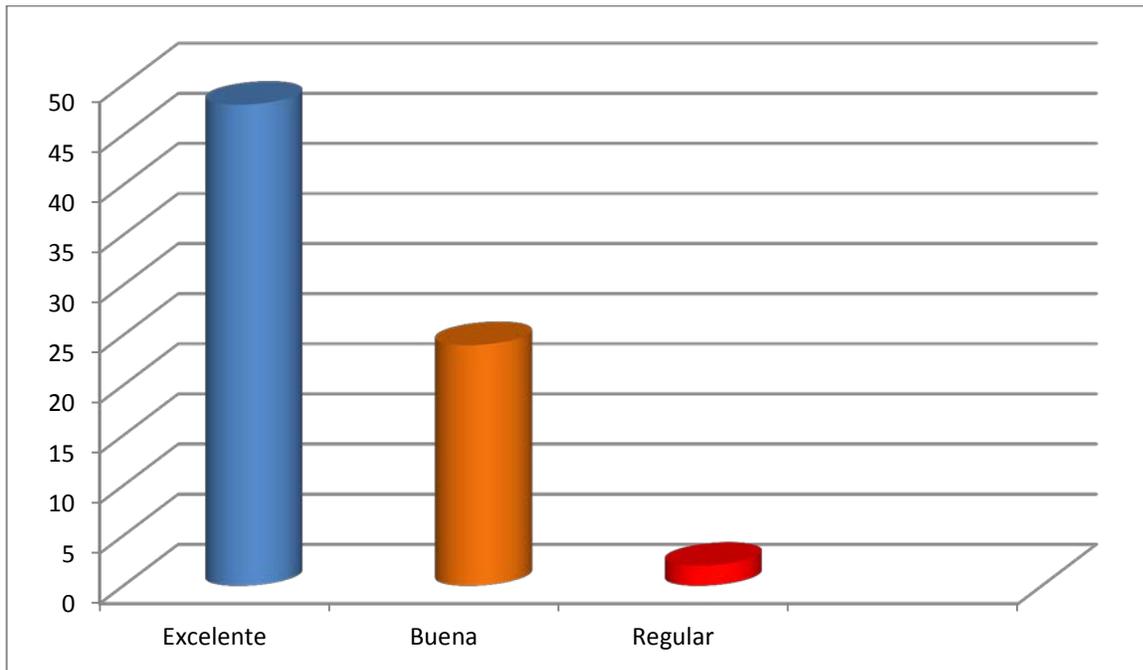
ATENCIÓN DE TERAPIA GRUPAL



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que el 67% de los pacientes valoraron la terapia de grupo como excelente, mientras al 31% de ellos como les parece buena a diferencia del 1% de los pacientes lo ven regular y el 1% se encuentra indeciso.

HORARIO DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	48	45
Buena	24	45
Regular	2	10
Total	74	100



De acuerdo a los resultados se encontró que el 45%, de los pacientes calificaron los horarios de atención de manera excelente y buena, a su vez el 10% lo toman como regular.

SERVICIO QUE BRINDA EL TERAPEUTA DENTRO DEL CAI

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	60	84
Buena	14	16
Total	74	100

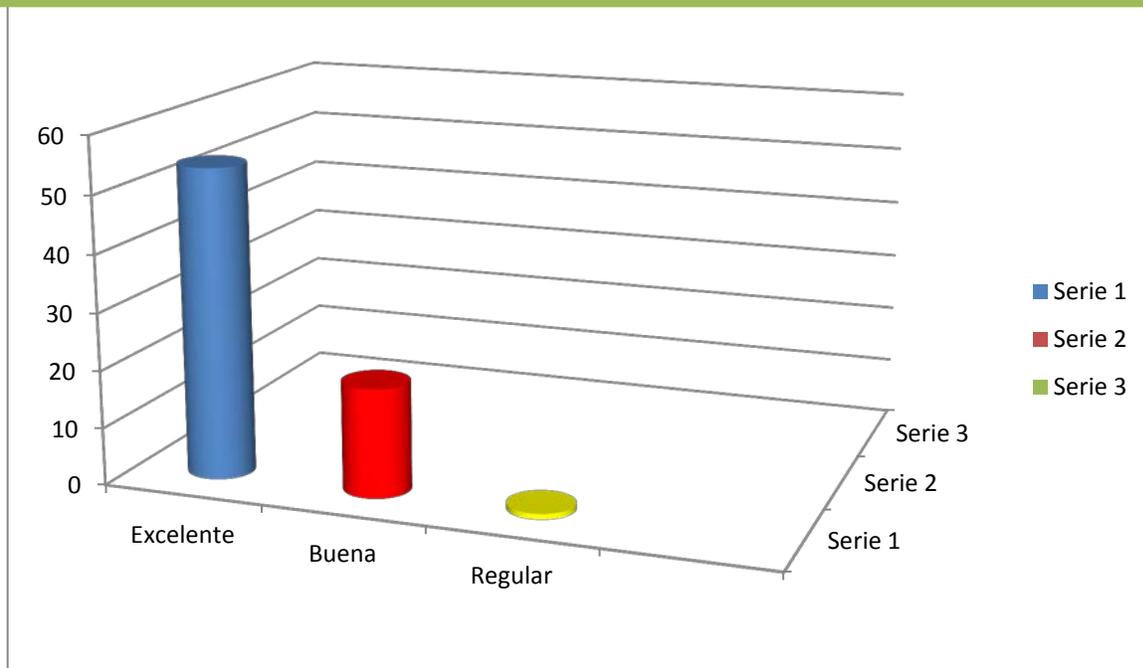


El 84% de los pacientes valoraron el servicio del terapeuta de manera excelente, y el 16% de ellos lo ven como una buena atención.

SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL DE APOYO DEL CENTRO CAI

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	54	55
Buena	19	40
Regular	1	5
Total	103	100

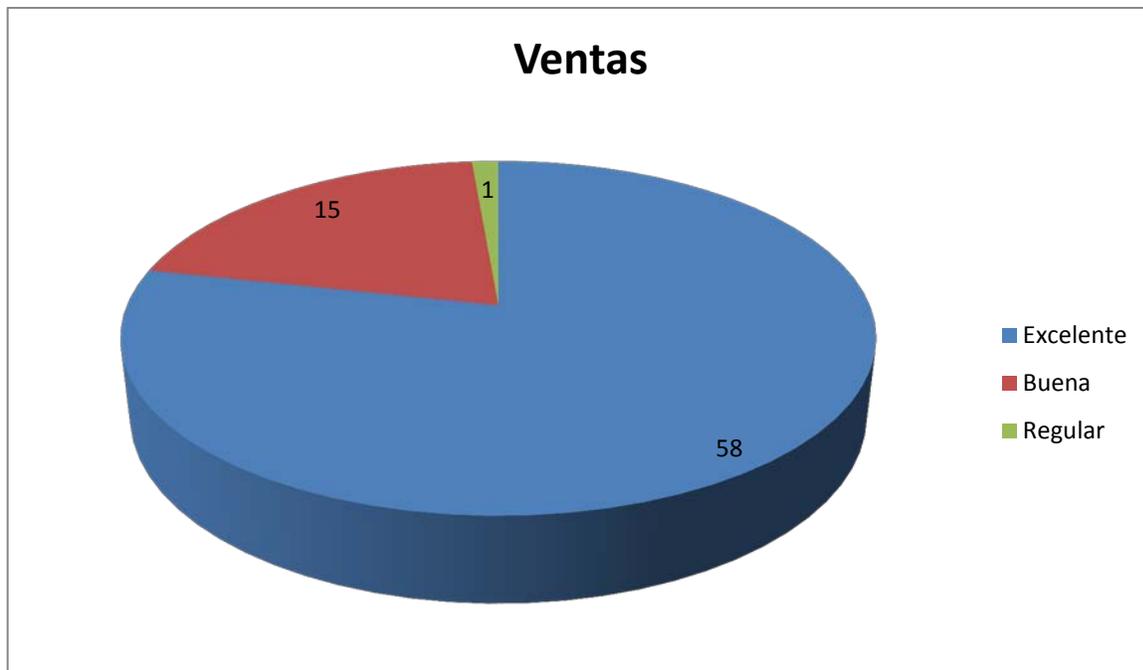
SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL DE APOYO DEL CENTRO CAI



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 5% lo ven de manera regular.

LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL CAI

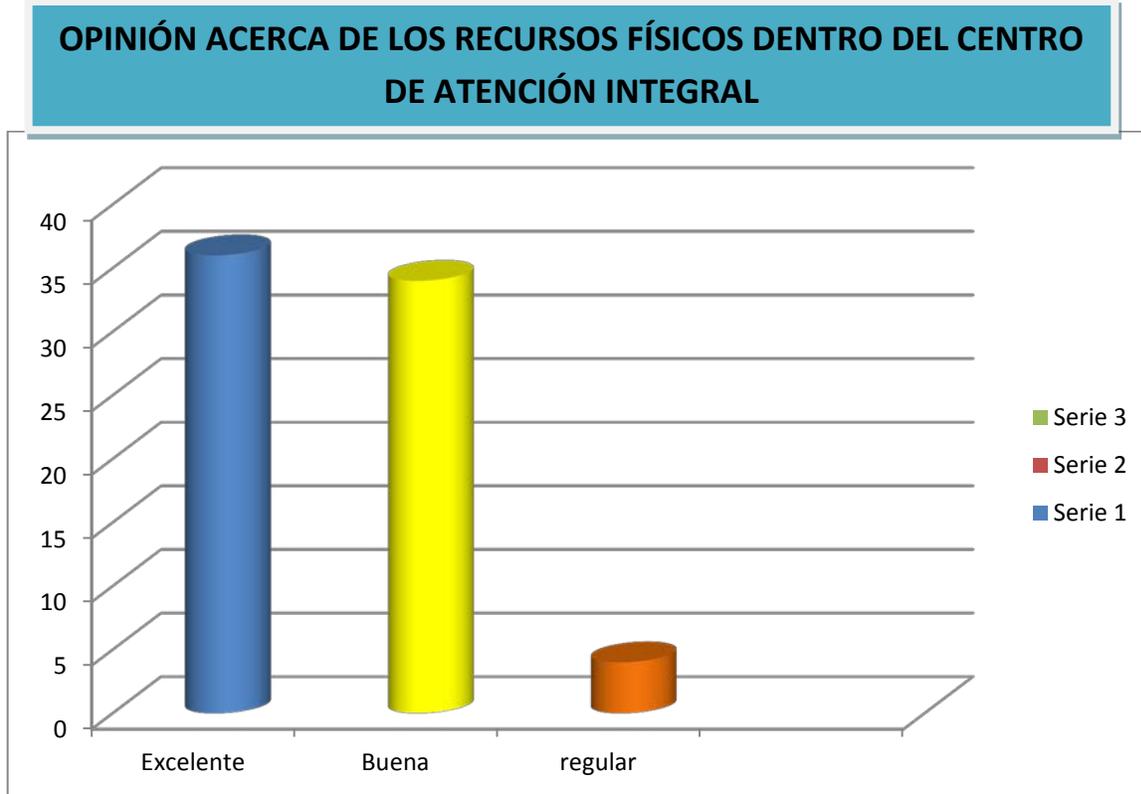
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	58	53
Buena	15	45
Regular	1	2
Total	74	100



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	36	33
Buena	34	55
Regular	4	12
Total	74	100

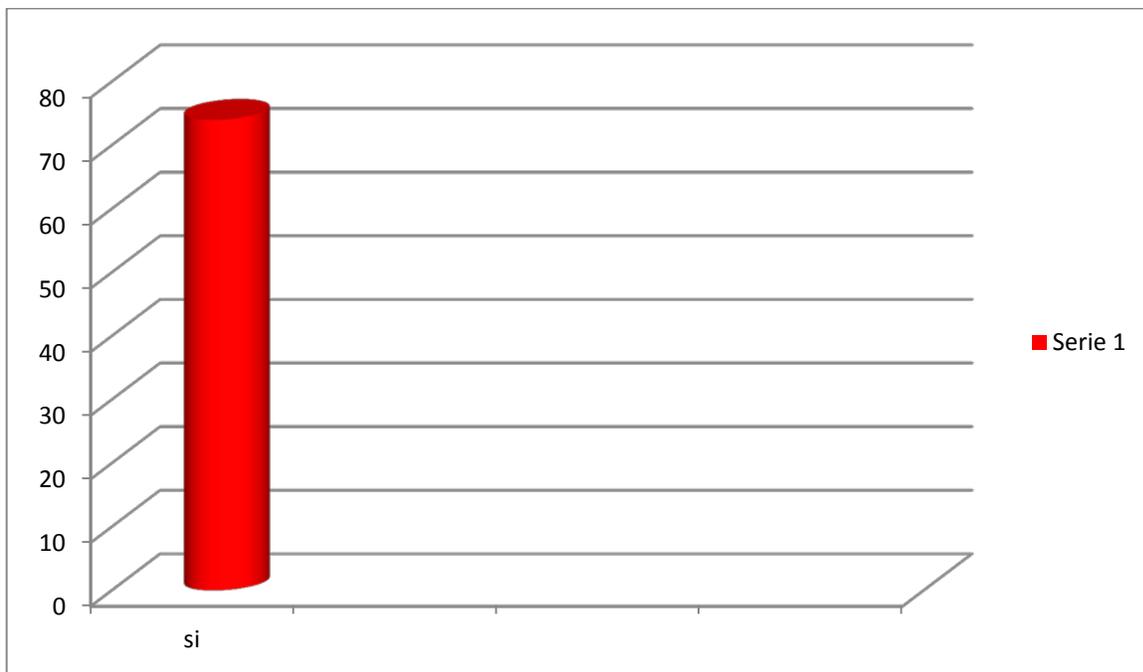


De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que 33% de los pacientes observan de manera excelente cada una de las instalaciones físicas dentro del CAI, en comparación al 55% de ellos en buena calidad, y el 12% lo ven regular.

RECOMENDACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL CAI

A OTROS PACIENTES

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Si	74	100
Total	74	100



El 100% 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.

Los pacientes que respondieron “SI” recomendarían al Centro de Atención Integral del IHADFA de Barrio Buenos Aires, Tegucigalpa, M.D.C., lo siguiente:

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

¿En general, en qué se debe de mejorar al interior 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. Mejorar la infraestructura.
9. Que las terapias sean dos veces a la semana.
10. Dar una mayor publicidad al centro.
11. Aumentar los espacios en donde se brindas las terapias.
12. Más personal médico.

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.
- 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).