



RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA A PACIENTES Y FAMILIARES



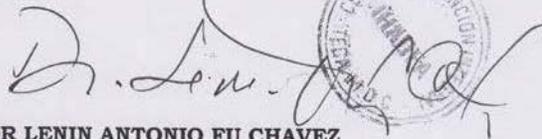
CENTRO DE
ATENCIÓN
INTEGRAL
IHADFA CAI-
SPS.

ABRIL, MAYO
Y JUNIO DEL
2017

PRESENTACION

El Instituto Hondureño para la Prevención del Alcoholismo, Drogadicción y Farmacodependencia (IHADFA) en fiel cumplimiento con las disposiciones de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento presenta los siguientes resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a pacientes y familiares que asisten al Centro de Atención Integral en San Pedro Sula, comprendida de los meses de abril, mayo y junio de 2017, la cual fue realizada tomando en consideración fundamentalmente las condiciones de confidencialidad de la información y de esta manera obtener datos objetivos y reales respecto a la percepción de dicha población estudiada en relación a los servicios brindados por la institución, como también del personal técnico que los desarrolla.

Atentamente,



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

INTRODUCCIÓN

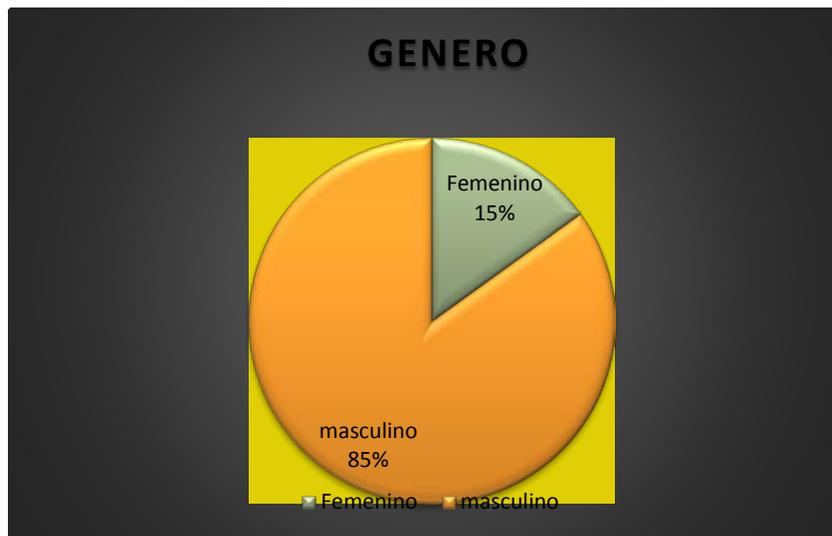
En el presente documento se da a conocer los resultados obtenidos e interpretados de la encuesta de satisfacción aplicada a pacientes y familiares que asisten al Centro de Atención Integral en San Pedro Sula del Instituto Hondureño de Alcoholismo, Drogadicción y Farmacodependencia, la cual fue realizada 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 instrumento de datos de opinión, la percepción que tiene los pacientes y sus familiares en relación a los servicios ofrecidos por el Centro de Atención Integral (CAI-SPS) 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

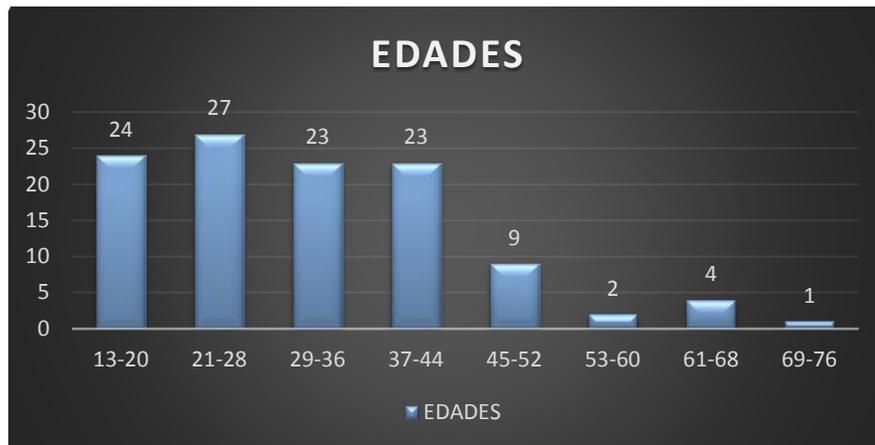
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	17	15%
Masculino	96	85%
Total	113	100



De acuerdo a los resultados obtenidos, de la aplicación de la encuesta de atención se encontró que de los 113 participantes el 85% de ellos son del género masculino, en comparación al 15% que pertenece al género femenino.

TABLA GENERAL DE EDADES

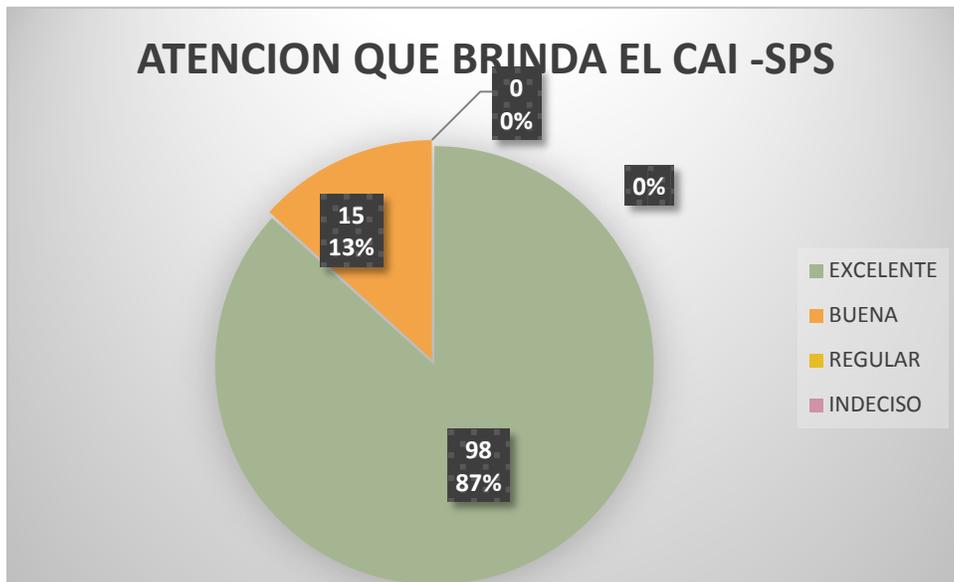
Edad	Frecuencia	Porcentaje
13-20	24	25
21-28	27	10
29-36	23	8
37-44	23	12
45-52	9	30
53-60	2	7
61-68	4	7
69-76	1	1
Total	113	100



De la aplicación de la encuesta para los pacientes, se encontró un resultado del 27% de los individuos que se encuentran entre las edades de 21 -28 años de edad, el 24%, de 13-20 años el 23%, entre la edad de 29-44 años mientras que en las edades más avanzadas un 9%, de 45-52 un 4% de 61-68 años y tan solo el 1% entre las edades de 69-76.

1. ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

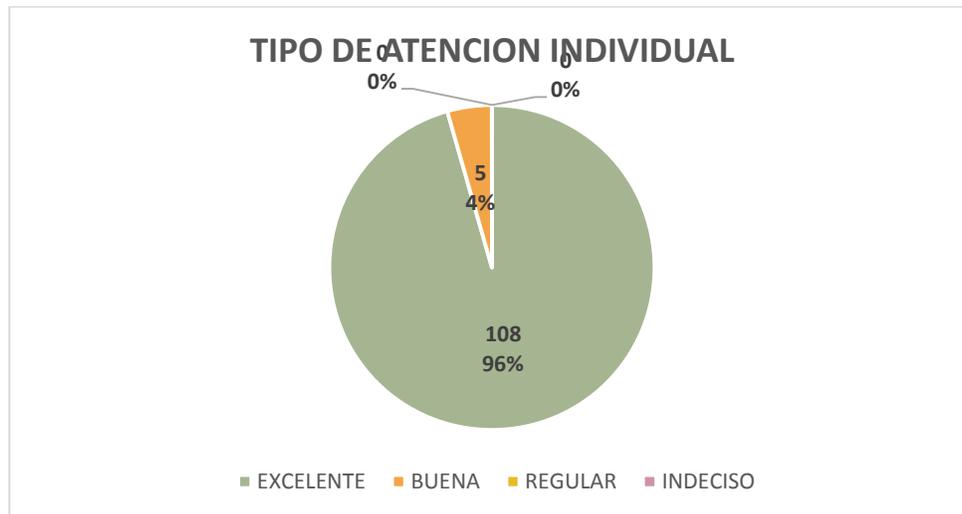
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	98	87%
Buena	15	13%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	113	100%



De acuerdo a la atención que brinda el Centro de Atención Integral, el 87% de los pacientes la consideran como una excelente atención por parte de los profesionales del centro, en comparación al 13% de ellos que lo toman como una buena atención a comparación del 0% de ellos es considerada regular e indeciso.

2. TIPO DE ATENCION EN CONSULTA INDIVIDUAL

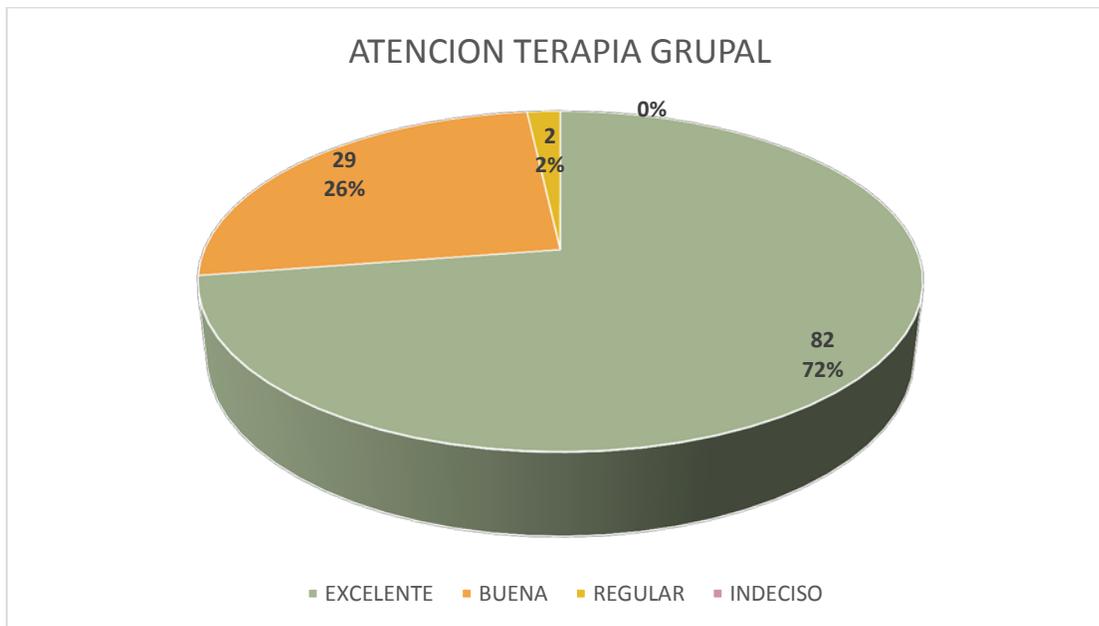
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	108	96%
Buena	5	4%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	113	



En cuanto a la consulta individualizada que reciben los pacientes dentro del Centro de Atención Integral, el 96% de ellos lo toman de manera excelente y el 4% lo determinan como bueno, mientras que el 0% de ellos les parece regular e indeciso.

3. TERAPIA GRUPAL

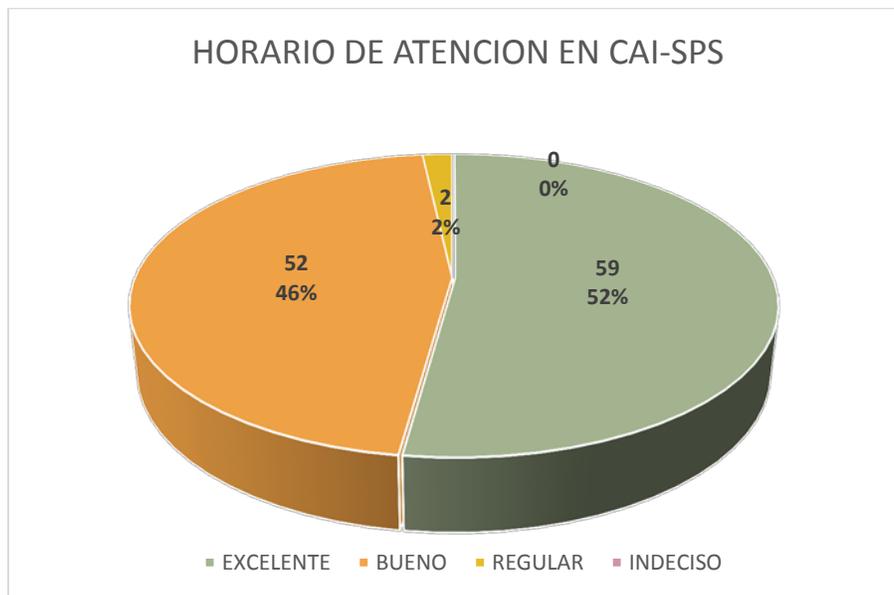
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	82	72%
Buena	29	26%
Regular	2	2%
Indeciso	0	0%
Total	113	100%



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que el 72% de los pacientes valoraron la terapia de grupo como excelente, mientras al 26% de ellos les parece buena a diferencia del 2% de los pacientes lo ven regular y el 0% se opina indeciso.

4. HORARIO DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

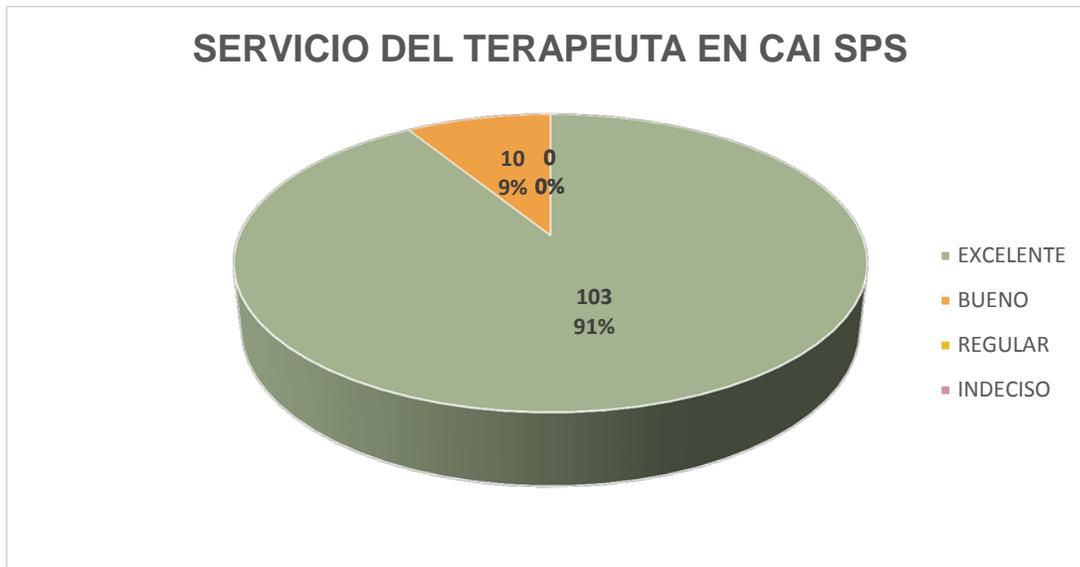
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	59	52%
Buena	52	46%
Regular	2	2%
Indeciso	0	0%
Total	113	100%



De acuerdo a los resultados se encontró que el 52%, de los pacientes calificaron los horarios de atención de manera excelente y buena con un 46%, a su vez el 2% lo toman como regular y con un 0% indeciso.

5. SERVICIO QUE BRINDA EL TERAPEUTA DENTRO DEL CAI-SPS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	103	91%
Buena	10	9%
Regular	0	0
Total	113	100



El 91% de los pacientes valoraron el servicio del terapeuta de manera excelente, y el 9% de ellos lo ven como una buena atención, mientras que el 0% lo consideran regular o indeciso.

6. SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL DE APOYO CENTRO CAI-SPS

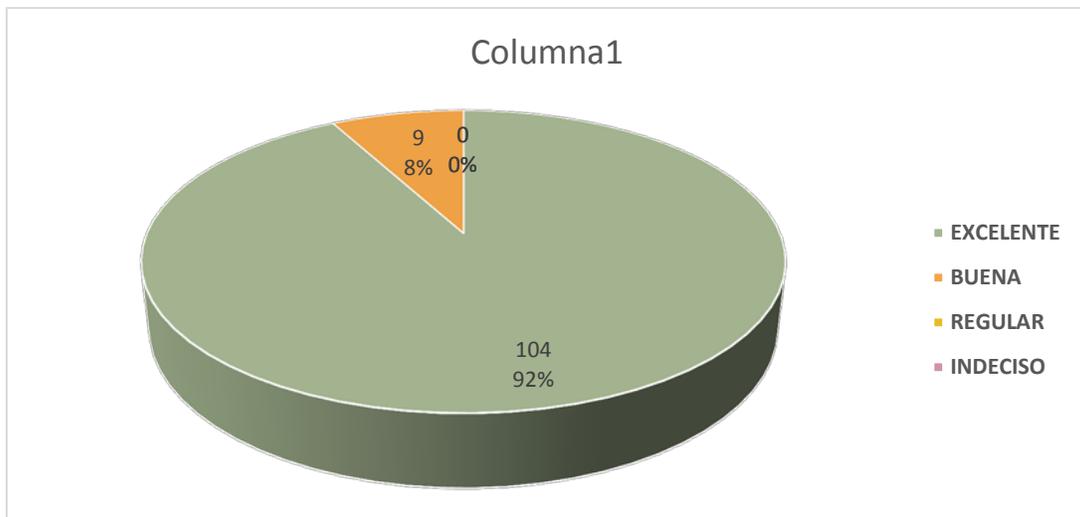
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	88	89%
Buena	25	11%
Regular	0	0%
Total	113	100%



El servicio que brinda todo el personal de apoyo dentro del CAI-SPS. El 89% de los pacientes lo valoran excelente, el 11% de buena, mientras que el 0% lo ven de manera regular o indeciso.

7. LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL CENTRO CAI-SPS

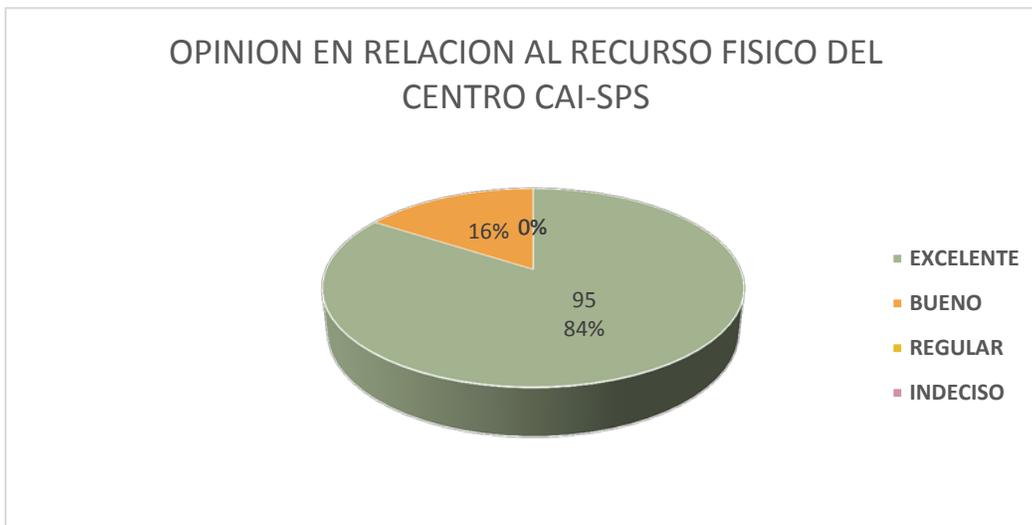
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	104	92%
Buena	9	8%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	113	100%



Los pacientes que reciben distintos tratamientos dentro del Centro de Atención Integral, valoran que el 92% de los servicios son de manera excelente, el 8% de ellos son de buena atención, mientras que el 0% de los pacientes lo ven regular e indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	95	84%
Buena	18	16%
Regular	0	0%
Total	113	100



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que 84% de los pacientes observan de manera excelente cada una de las instalaciones físicas dentro del CAI, en comparación al 16% de ellos lo considero como bueno, y el 0% lo ven regular e indeciso.

9. RECOMENDACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL CAI A OTROS PACIENTES

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Si	113	100%
Total	113	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.

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

1. Porque hay personas que necesitan el apoyo
2. La excelente atención
3. Ha sido de mucha ayuda
4. Muy buena institución
5. Porque hay testimonios de otras personas que se han rehabilitado
6. Para que superen sus adicciones
7. Porque IHADFA es lo mejor
8. Cuentan con personal altamente calificado
9. La instalaciones son adecuadas y cómodas
10. La atención es privada y confidencial

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

1. Los horarios más flexibles (fines de semana)
2. Dar a conocer el centro de atención
3. Contratación de personal médico
4. Que la terapia de grupo pueda ofrecer un refrigerio
5. Hacer publicidad en los medios de comunicación, para dar a conocer el centro

CONCLUSIONES

- De manera general, el Centro de Atención Integral de San Pedro Sula, desde la percepción de los pacientes y familiares brinda servicios de calidad y con la atención que los mismos merecen.
- Según las necesidades observadas por los pacientes que asisten al centro mencionan que se debe dar a conocer más y más el CAI-SPS.