



# **RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, APLICADA A PACIENTES Y FAMILIARES**

**CENTRO DE  
ATENCIÓN  
INTEGRAL  
IHADFA CAI-  
SPS.**

**ENERO Y  
FEBRERO DEL  
2018**

## PRESENTACION

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 en los meses de enero y febrero del presente año 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.

Atentamente,



**DOCTOR LENIN ANTONIO FU CHAVEZ**

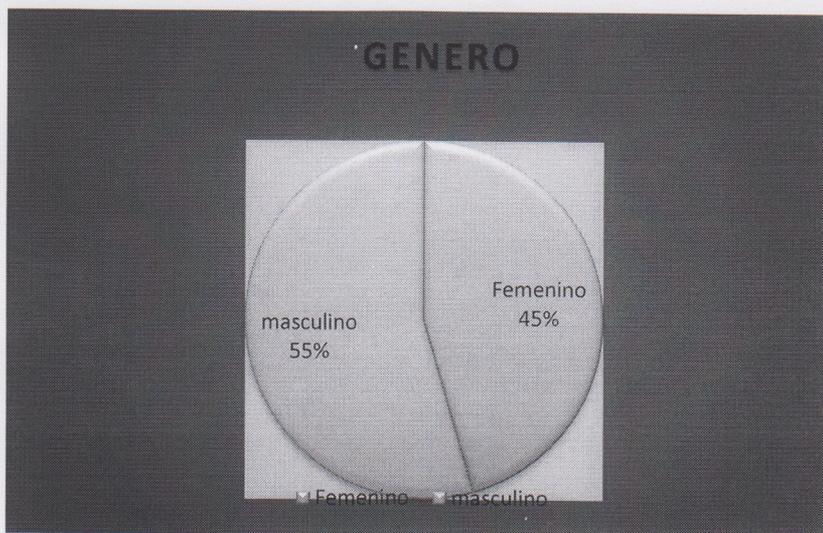
Jefe de la División de Tratamiento y Rehabilitación del IHADFA

### **OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

Determinar por medio de un instrumento de datos de opinión, la percepción que tienen 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

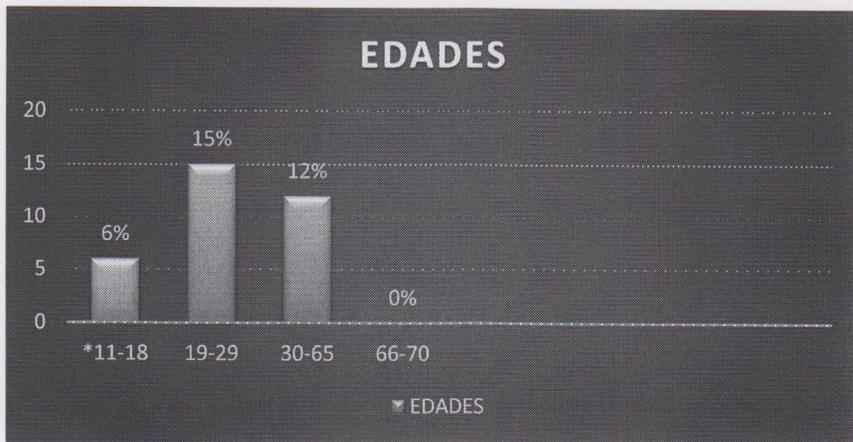
Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	15	45%
Masculino	18	55%
Total	33	100



De acuerdo a los resultados obtenidos, de la aplicación de la encuesta de atención se encontró que de los 33 encuestados el 55% de ellos son del género masculino, en comparación al 45% que pertenece al género femenino.

## TABLA GENERAL DE EDADES

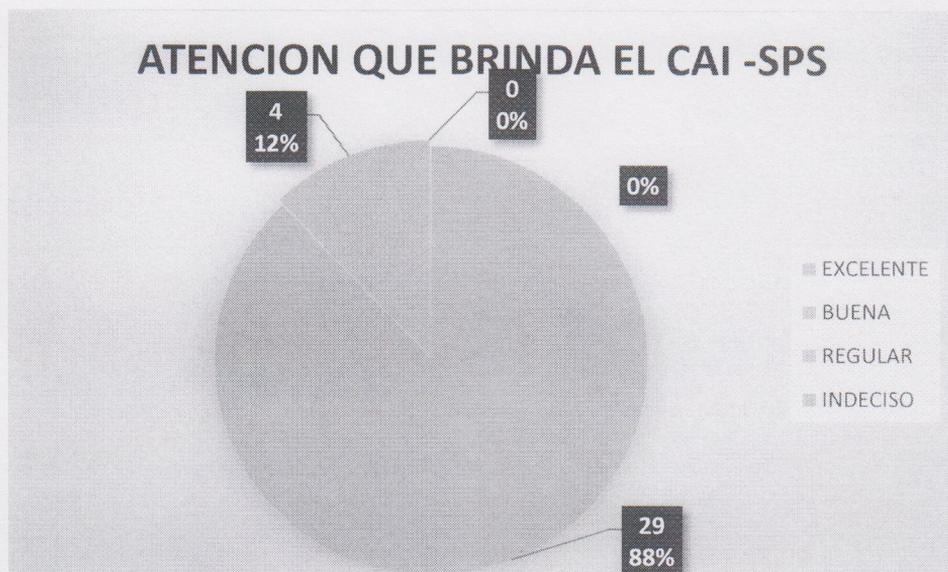
Edad	Frecuencia	Porcentaje
11-18	6	
19-29	15	
30-65	12	
66-70	0	



De la aplicación de la encuesta para los pacientes, se encontró un resultado del 6% de los individuos que se encontraron entre las edades de 11-18 años de edad, el 12%, de 30-65 años el 15%, entre la edad de 19-29 años mientras que en edad de 66-70 un 0%.

## 1. ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	29	88%
Buena	4	12%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	33	100%

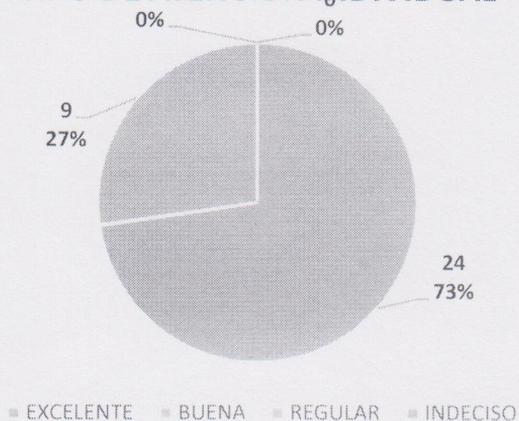


De acuerdo a la atención que brinda el Centro de Atención Integral, el 88% de los pacientes la consideran como una excelente atención por parte de los profesionales del centro, en comparación al 12% de ellos que lo toman como una buena atención y el 0% de ellos es considerada regular al igual que el 0% lo considera indeciso.

## 2. TIPO DE ATENCION EN CONSULTA INDIVIDUAL

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	24	73%
Buena	9	27%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	33	100

TIPO DE ATENCION INDIVIDUAL

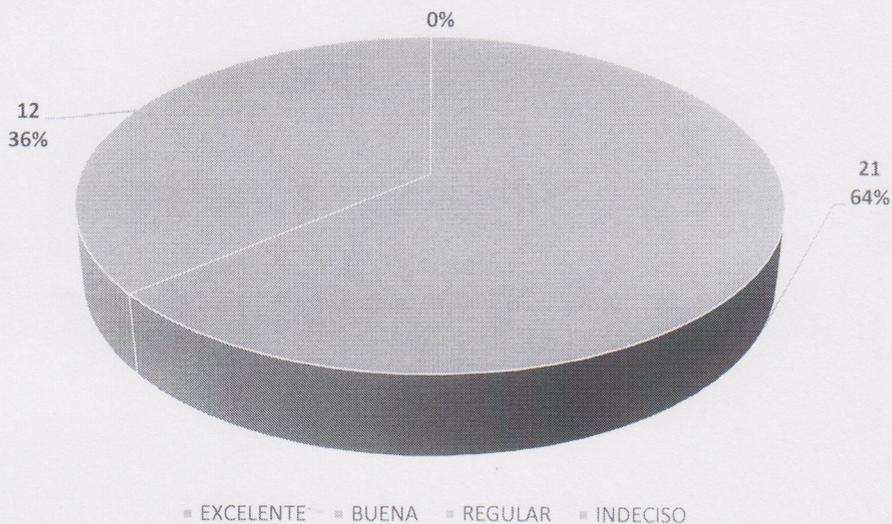


En cuanto a la consulta individualizada que reciben los pacientes dentro del Centro de Atención Integral, el 73% de ellos lo toman de manera excelente y el 27% lo determinan como bueno, mientras que el 0% de ellos les parece regular y 0% indeciso.

### 3. TERAPIA GRUPAL

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	21	64%
Buena	12	36%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	33	100%

ATENCION TERAPIA GRUPAL

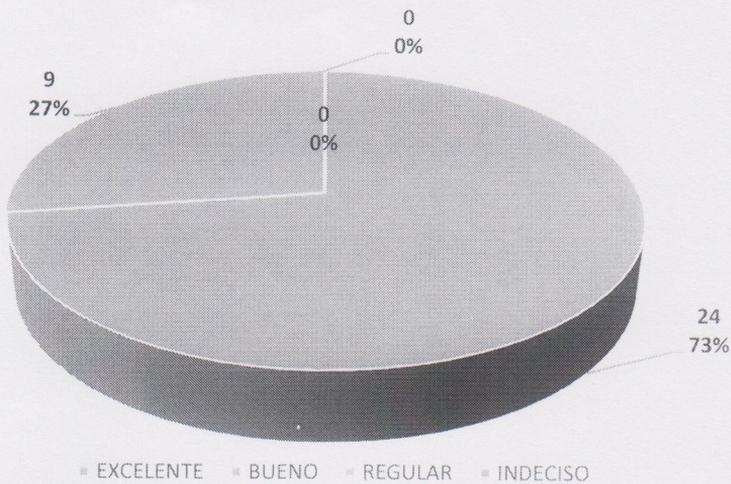


De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que el 64% de los pacientes valoraron la terapia de grupo como excelente, mientras al 36% de ellos les parece buena a diferencia del 0% de los pacientes lo ven regular y el 0% se opina indeciso.

## HORARIO DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	24	73%
Buena	9	27%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	33	100%

HORARIO DE ATENCION EN CAI-SPS

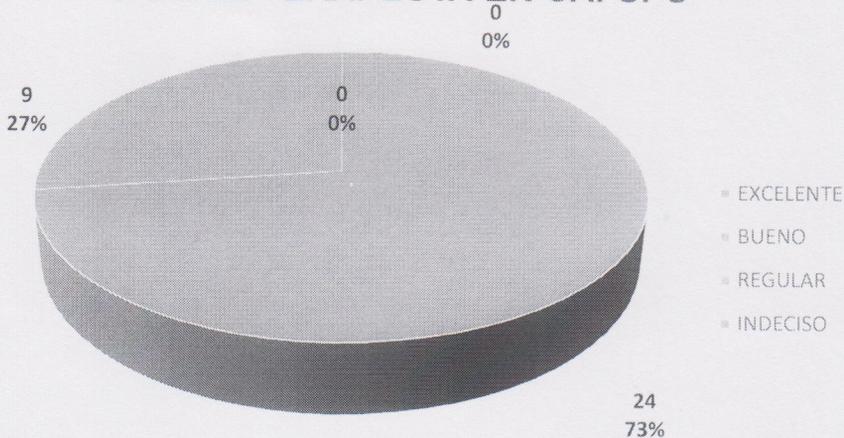


De acuerdo a los resultados se encontró que el 73%, de los pacientes calificaron los horarios de atención de manera excelente y buena con un 27%, a su vez el 0% lo toman como regular y con un 0% indeciso.

#### 4. SERVICIO QUE BRINDA EL TERAPEUTA DENTRO DEL CAI-SPS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	24	73%
Buena	9	27%
Regular		0%
Total	33	100

SERVICIO DEL TERAPEUTA EN CAI SPS

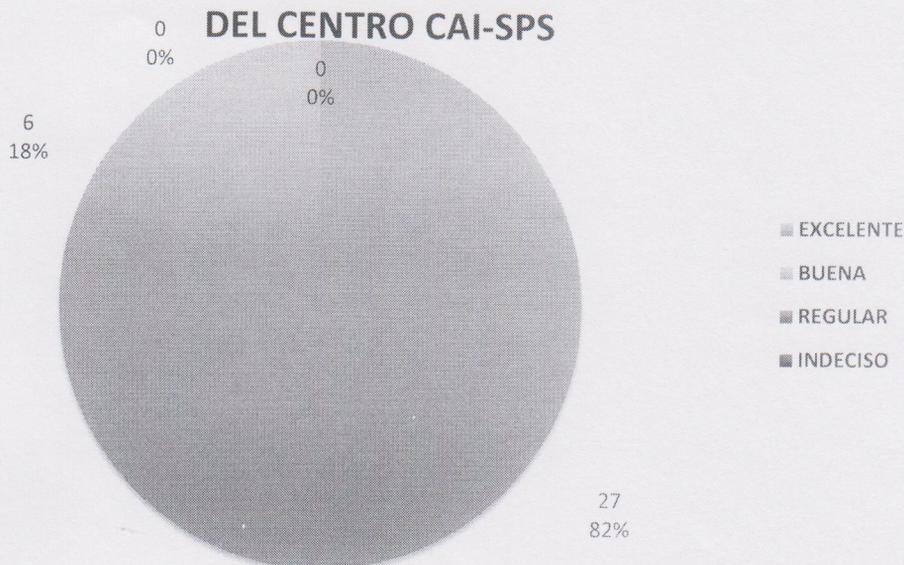


El 73% de los pacientes valoraron el servicio del terapeuta de manera excelente, y el 27% de ellos lo ven como una buena atención, mientras que el 0% lo consideran regular o indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	27	82%
Buena	6	18%
Regular	0	0%
Total	33	100%

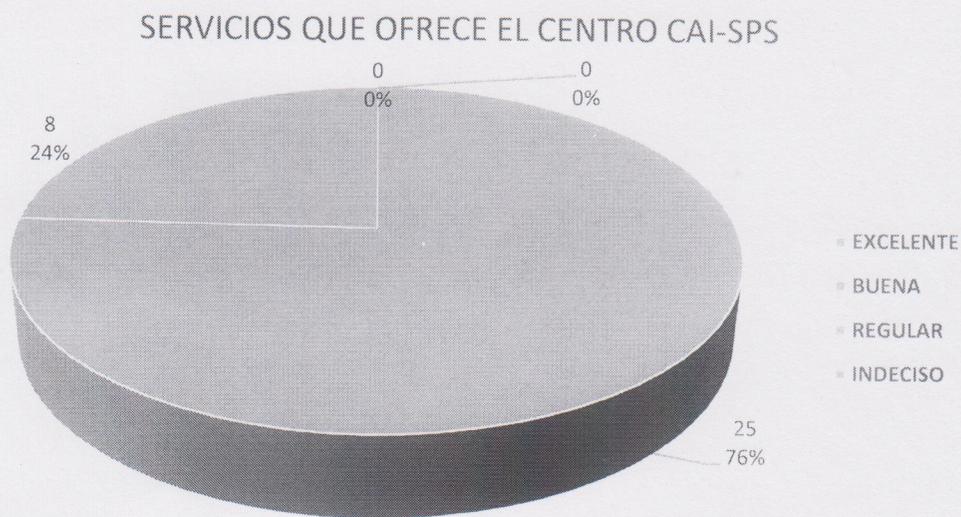
### SERVICIOS QUE BRINDA EL PERSONAL DE APOYO DEL CENTRO CAI-SPS



El servicio que brinda todo el personal de apoyo dentro del CAI-SPS. El 82% de los pacientes lo valoran excelente, el 18% de buena, mientras que el 0% lo ven de manera regular o indeciso.

## 6. LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL CENTRO CAI-SPS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	25	76%
Buena	8	24%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	160	100%

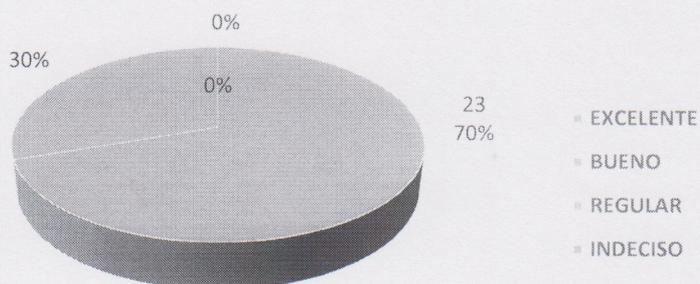


Los pacientes que reciben distintos tratamientos dentro del Centro de Atención Integral, valoran que el 76% de los servicios son de manera excelente, el 24% de ellos son de buena atención, mientras que el 0% de los pacientes lo ven regular e indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	23	70%
Buena	10	30%
Regular	0	0%
Total	160	100

OPINION EN RELACION AL RECURSO FISICO DEL CENTRO CAI-SPS



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que 70% de los pacientes observan de manera excelente cada una de las instalaciones físicas dentro del CAI, en comparación al 30% de ellos lo considero como bueno, y el 0% lo ven regular e indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	100%
Total	33	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.

**9--Los pacientes que respondieron, que si recomendarían el Centro de Atención Integral describieron porque lo recomendarían:**

1. Ayuda personal
2. Buena consejería
3. Existen testimonios reales de rehabilitados
4. Porque hay personas que necesitan el apoyo
5. La excelente atención
6. Ha sido de mucha ayuda
7. Muy buena institución
8. Ayudan como pareja
9. Porque hay testimonios de otras personas que se han rehabilitado
10. Para que superen sus adicciones
11. Para que no consuman drogas
12. Ayudan a uno pero también a la familia
13. Cuentan con personal altamente calificado
14. La instalaciones son adecuadas y cómodas
15. La atención es privada y confidencial

**10-¿En general, en qué debe de mejorar el Centro de Atención Integral?**

1. Para mi es todo excelente y lugar agradable
2. Horarios de atención de fin de semana
3. Mas contratación de personal médico y psicólogos
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 para obtener una buena calidad de vida.
- Según las necesidades observadas por los pacientes que asisten al centro mencionan que se debe dar a conocer más el CAI-SPS.
- La contratación de médico y psicólogo (as), lo consideran necesario para brindar un servicio más fluido.
- Debido a la necesidad que los pacientes han manifestado, solicitan el servicio de fin de semana en horario de atención matutina.