



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS

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



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, APLICADA A PACIENTES Y FAMILIARES

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

**25 OCTUBRE
AL 25 DE
NOVIEMBRE**

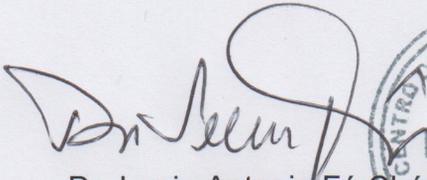
2018



PRESENTACIÓN

Se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a pacientes y familiares que acuden al Centro de Atención Integral de IHADFA, durante los meses de octubre y noviembre del presente año.

Su objetivo es tener una fuente de información para mejorar nuestros servicios.


Dr. Lenin Antonio Fú Chávez
Jefe de la División de Tratamiento y Rehabilitación
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 para la Prevención del Alcoholismo, Drogadicción y Farmacodependencia, la cual fue realizada en los meses de Octubre y Noviembre 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.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

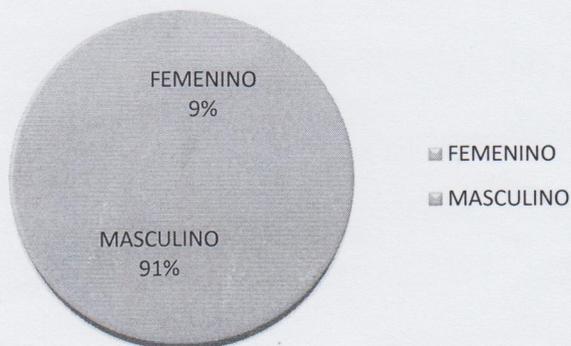
Determinar por medio de un instrumento de datos de opinión, la percepción que tienen los pacientes y sus familiares en relación a los servicios ofrecidos por el Centro de Atención Integral (CAI-SPS) y su equipo técnico, con el fin de obtener información de retroalimentación que permite acciones que contribuyan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



TABLA GENERAL DE GÉNERO

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	3	9%
Masculino	31	91%
Total	34	100 %

GENERO

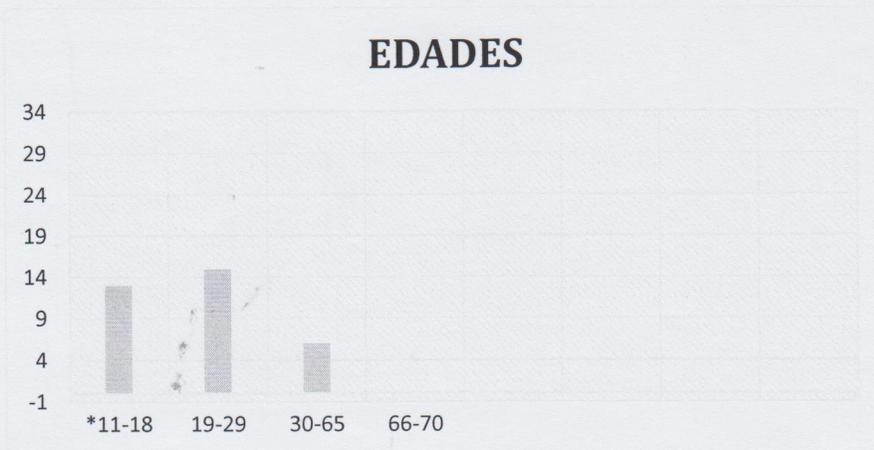


De acuerdo a los resultados obtenidos, de la aplicación de la encuesta de atención se encontró que de los 34 encuestados el 91% de ellos son del género masculino, en comparación al 9% que pertenece al género femenino.



TABLA GENERAL DE EDADES

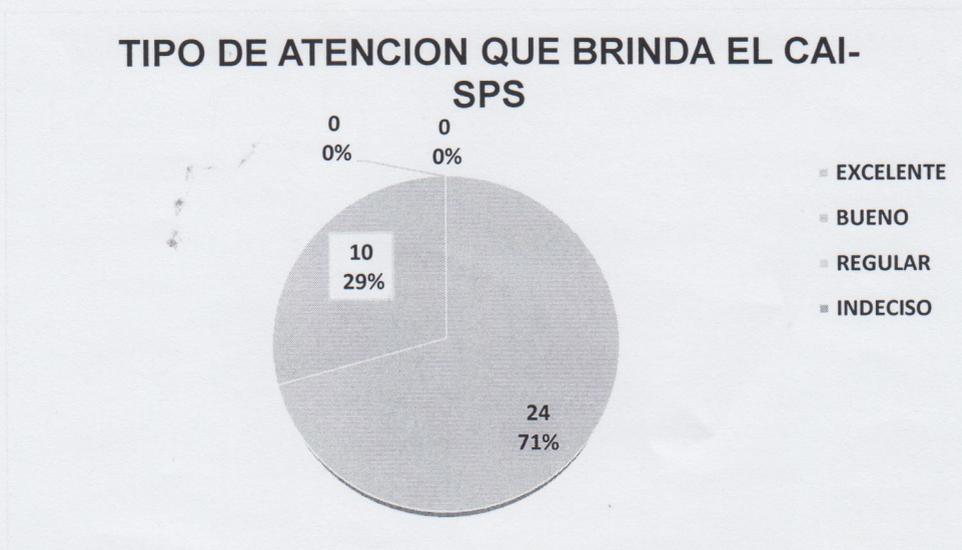
Edad	Frecuencia
11-18	13
19-29	15
30-65	6
66-70	0



De la aplicación de la encuesta para los pacientes, se encontró un resultado de 13 individuos que se encuentran entre las edades de 11-18 años de edad, 15 de 19-29 años, y 6 entre la edad de 30-65 años mientras que en edad de 66-70 un 0.

1. ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

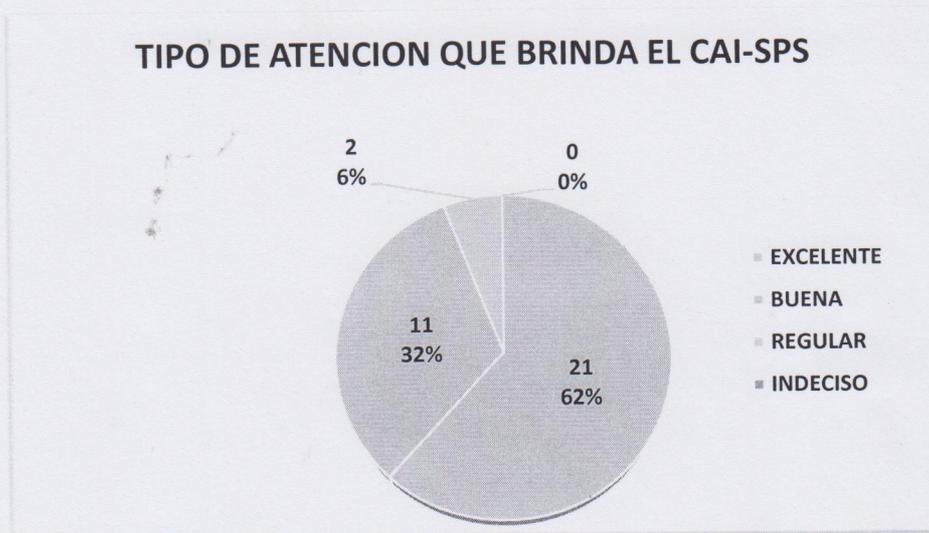
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	24	71%
Buena	10	29%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	34	100%



De acuerdo a la atención que brinda el Centro de Atención Integral, el 71% de los pacientes la consideran como una excelente atención por parte de los profesionales del centro, en comparación al 29% 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

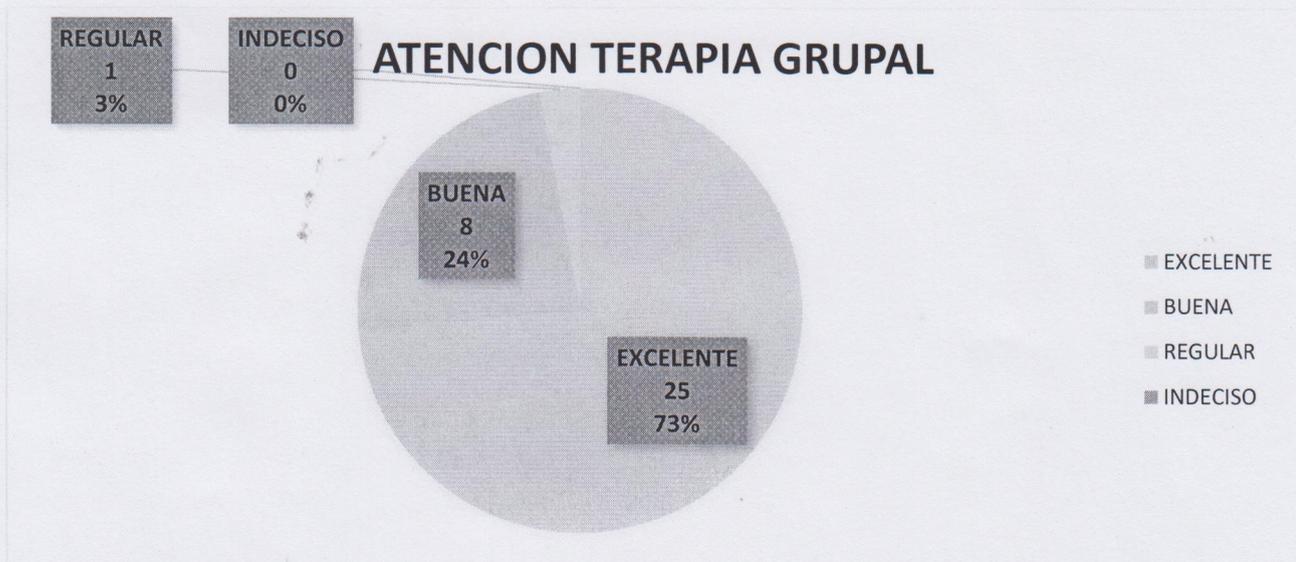
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	21	62%
Buena	11	32%
Regular	2	6%
Indeciso	0	0%
Total	34	100%



En cuanto a la consulta individualizada que reciben los pacientes dentro del Centro de Atención Integral, el 62% de ellos lo toman de manera excelente y el 32% lo determinan como bueno, mientras que el 6% de ellos les parece regular y 0% indeciso.

3. TERAPIA GRUPAL

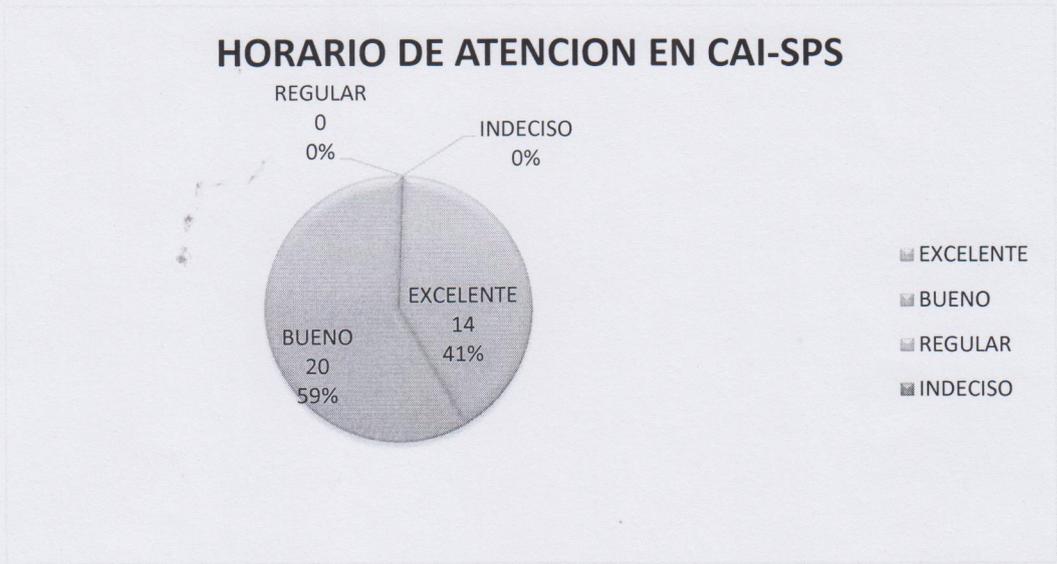
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	25	73%
Buena	8	24%
Regular	1	3%
Indeciso	0	0%
Total	34	100%



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que el 73% de los pacientes valoraron la terapia de grupo como excelente, mientras al 24% de ellos les parece buena a diferencia del 3% de los pacientes lo ven regular y el 0% se opinó indeciso.

4. HORARIO DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	14	41%
Buena	20	59%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	34	100%

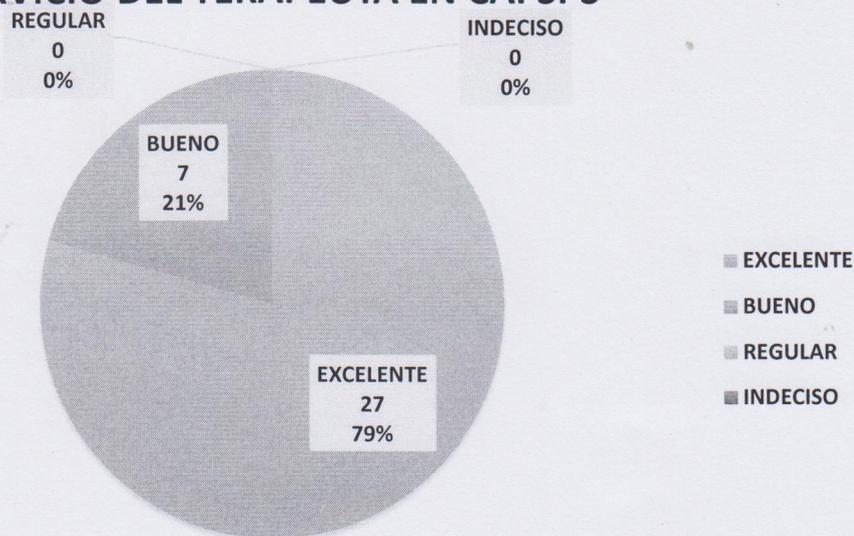


De acuerdo a los resultados se encontró que el 41%, de los pacientes calificaron los horarios de atención de manera excelente y buena con un 59%, a su vez el 0% lo toman como regular y con un 0% indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	27	79%
Buena	7	21%
Regular	0	0%
Total	34	100%

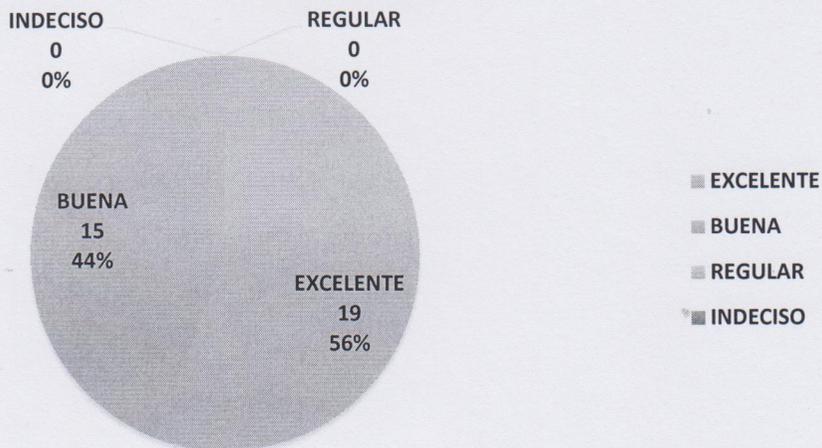
SERVICIO DEL TERAPEUTA EN CAI SPS



El 79% de los pacientes valoraron el servicio del terapeuta de manera excelente, y el 21% de ellos lo ven como una buena atención, mientras que el 0% lo consideran regular Y 0% indeciso.

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

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



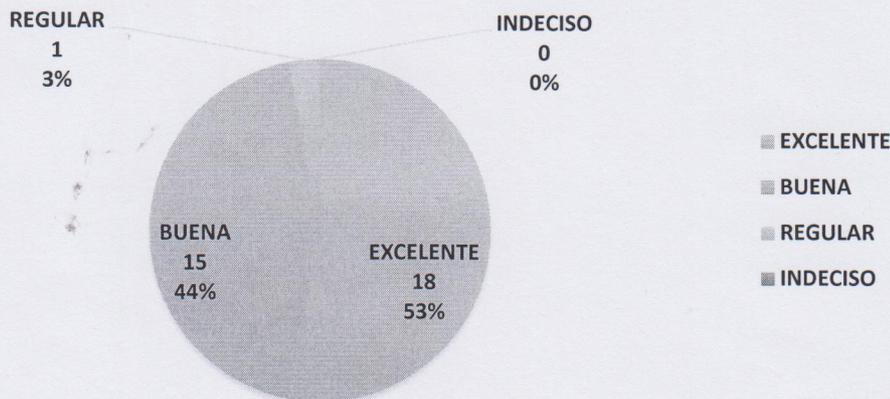
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	19	56%
Buena	15	44%
Regular	0	0%
Total	34	100%

El servicio que brinda todo el personal de apoyo dentro del CAI-SPS. El 56% de los pacientes lo valoran excelente, el 44% 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	18	53%
Buena	15	44%
Regular	1	3%
Indeciso	0	0%
Total	34	100%

SERVICIOS QUE BRINDA CAI-SPS



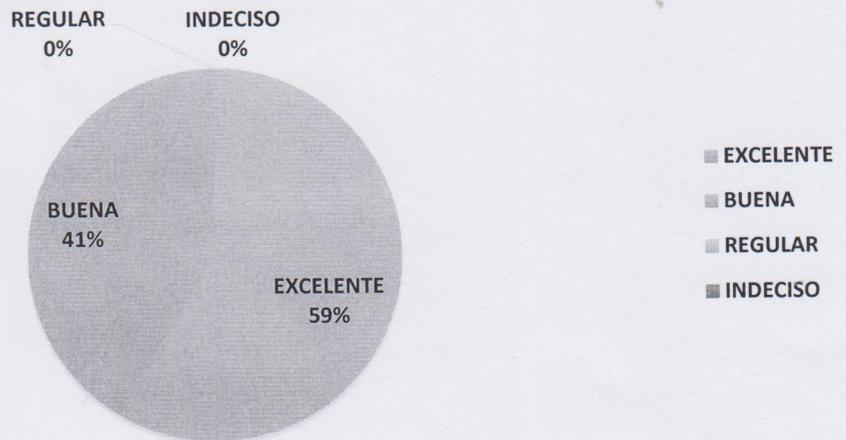
Los pacientes que reciben distintos tratamientos dentro del Centro de Atención Integral, valoran que el 53% de los servicios son de manera excelente, el 44% de ellos son de buena atención, mientras que el 3% de los pacientes lo ven regular e indeciso.

Gobierno de la República de Honduras

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	20	59%
Buena	14	41%
Regular	0	0%
Total	34	100%

OPINION A CERCA DEL RECURSO FISICO DEL CAI-SPS



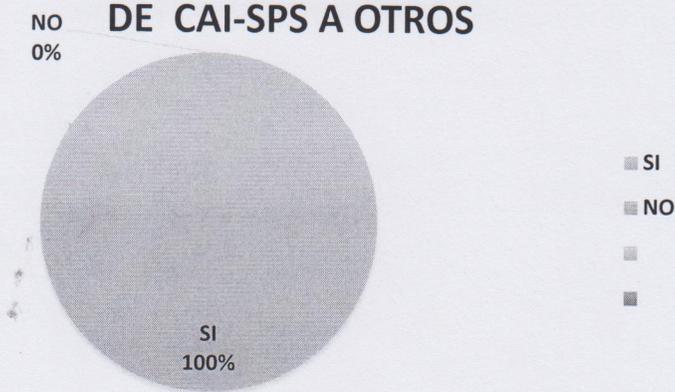
De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que 59% de los pacientes observan de manera excelente cada una de las instalaciones físicas dentro del CAI, en comparación al 41% de ellos lo considero como bueno, y el 0% lo ven regular y 0% indeciso.

REPUBLICA DE HONDURAS

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
SI	34	100%
NO	0	0%
Total	34	100%

RECOMENDACIONES DE LOS SERVICIOS DE CAI-SPS A OTROS



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 y un 0% No.

9---1 -Los pacientes que respondieron, que si recomendarían el Centro de Atención Integral describieron porque lo recomendarían:

1. Todo está bien en general
2. Es muy buena, la ayuda mucho a la población
3. Ayuda
4. Para que dejen los vicios
5. Me ha ayudado en mi comportamiento
6. Es bueno que las personas reconozcan las consecuencias del consumo
7. Saben entender los problemas que tienen
8. Porque ayuda a las personas que lo necesitan
9. Porque es mejor
10. Porque si nos ayuda a dejar las drogas
11. Excelente
12. Es lo mejor
13. Porque ayuda a mejorar mas
14. Porque es bueno y recomendable
15. Es una buena organización
16. Es bueno
17. Todo lo bueno que es el tratamiento
18. Es necesario que sepan cuáles son los riesgos y enfermedades en el uso de sustancias químicas
19. Porque es bueno
20. Todos merecen una oportunidad de cambiar
21. Porque pueden ayudar a otros que lo necesitan
22. Porque todos merecen una oportunidad de cambiar
23. Es bueno
24. Es una buena institución
25. Es bueno
26. Porque es un buen centro de atención
27. Porque ayuda a la reinversión familiar

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

1. Yo pienso que nada, todo está bien
2. Nada, todo bien
3. Nada
4. En nada, todo está bien
5. Nada

6. Por lo que veo en nada, todo está bien
7. En nada
8. En nada
9. Sería bueno que hubiese más centros para atención de personas
10. En nada
11. Nada
12. Todo lo veo excelente
13. Nada
14. No necesitan mejorar, así está bien
15. Todo me parece bien
16. Por lo que veo todo está bien, excelente
17. Nada
18. Es bonito
19. Porque esta excelente

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.

Dr.  