GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DE HONDURAS
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

IHADFA
NUESTRA MISION: LA PREVENCION

RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, APLICADA A PACIENTES Y FAMILIARES

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL IHADFA CAI-SPS.

ENERO

2019

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 diciembre de 2018 y enero 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

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL
IHADFA
TEGUCIGALPA, M.D.C.

INTRODUCCIÓN

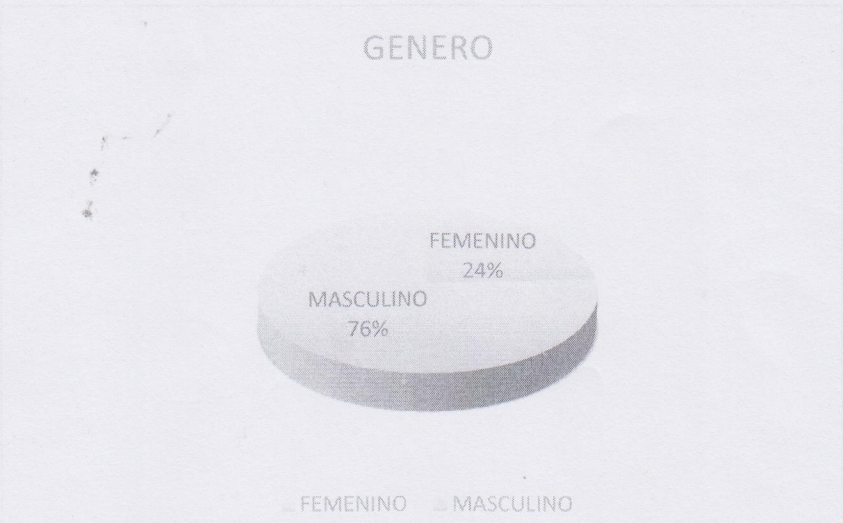
En el presente documento se da a conocer los resultados obtenidos e interpretados de la encuesta de satisfacción, aplicada a pacientes y familiares que asisten al Centro de Atención Integral en san Pedro Sula del Instituto Hondureño para la Prevención del Alcoholismo, Drogadicción y Farmacodependencia, la cual fue realizada en los meses de diciembre y enero 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	7	24%
Masculino	22	76 %
Total	29	100 %

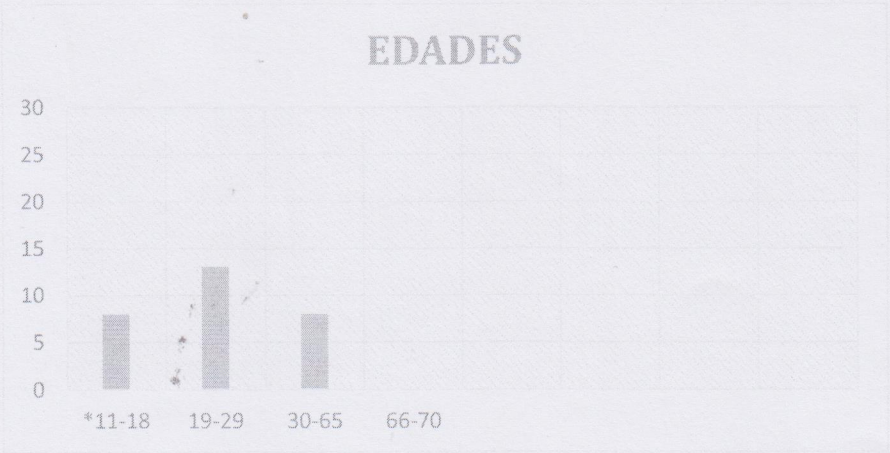


De acuerdo a los resultados obtenidos, de la aplicación de la encuesta de atención se encontró que de los 29 encuestados el 76% de ellos son del género masculino, en comparación al 24% que pertenece al género femenino.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS
INSTITUTO HONDUREÑO PREVENCIÓN ALCOHOLISMO DROGADICCIÓN Y FARMACODEPENDENCIA IHADFA

TABLA GENERAL DE EDADES

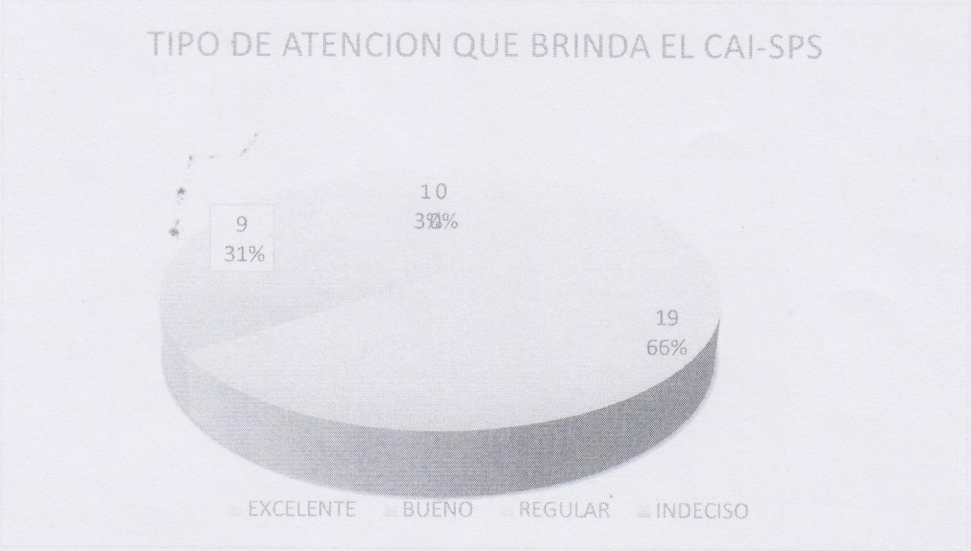
Edad	Frecuencia
11-18	8
19-29	13
30-65	8
66-70	0



De la aplicación de la encuesta para los pacientes, se encontró un resultado de 8 individuos que se encuentaron entre las edades de 11-18 años de edad, 13 de 19-29 años, y 8 entre la edad de 30-65 años mientras que en edad de 66-70 un 0.

1. ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

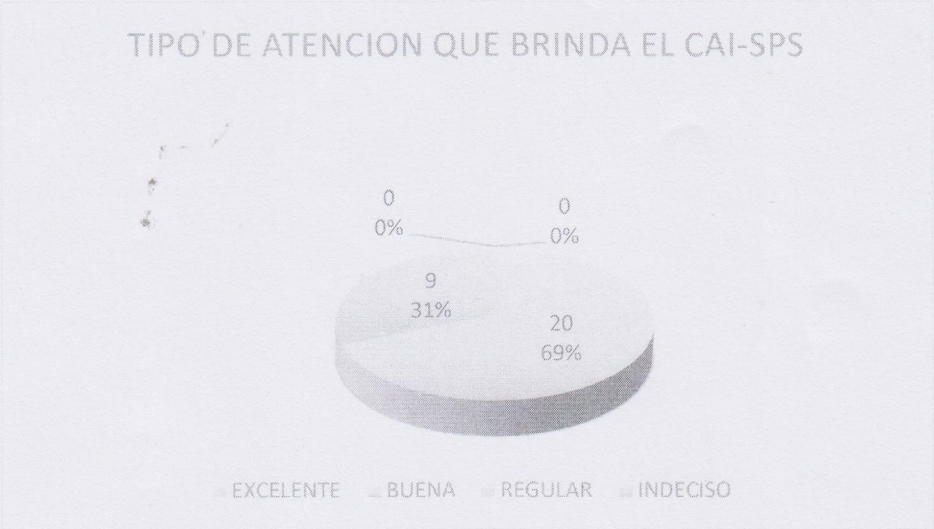
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	19	66%
Buena	9	31%
Regular	1	3%
Indeciso	0	0%
Total	29	100%



De acuerdo a la atención que brinda el Centro de Atención Integral, el 66% de los pacientes la consideran como una excelente atención por parte de los profesionales del centro, en comparación al 31% de ellos que lo toman como una buena atención y el 3% de ellos es considerada regular al igual que el 0% lo considera indeciso.

2. TIPO DE ATENCION EN CONSULTA INDIVIDUAL

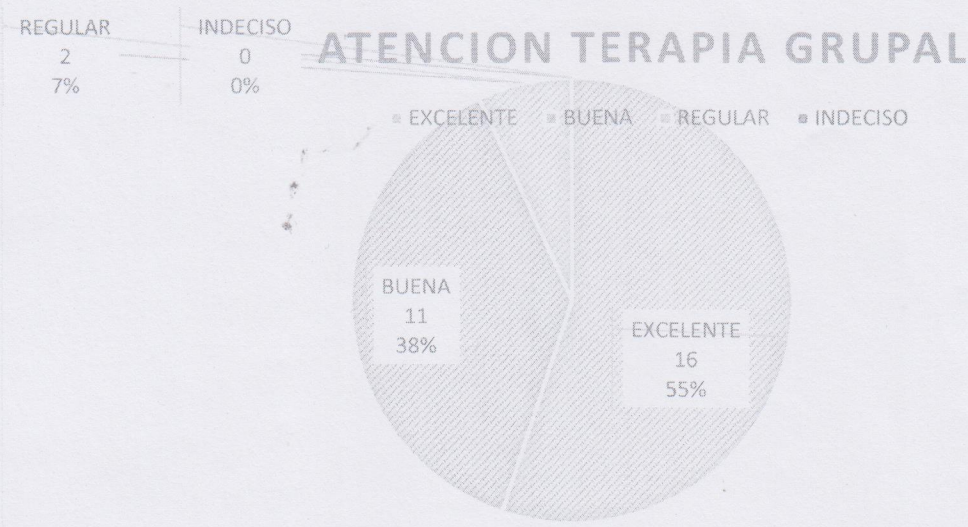
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	20	69%
Buena	9	31%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	29	100%



En cuanto a la consulta individualizada que reciben los pacientes dentro del Centro de Atención Integral, el 69% de ellos lo toman de manera excelente y el 31% lo determinan como bueno, mientras que el 0% de ellos les parece regular y 0% indeciso.

3. TERAPIA GRUPAL

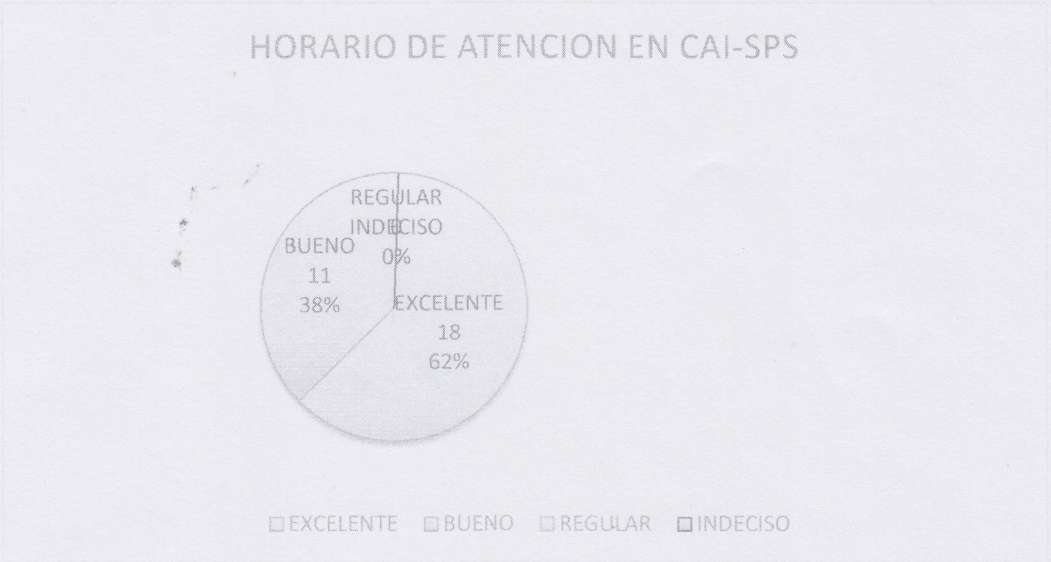
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	16	55%
Buena	11	38%
Regular	2	7%
Indeciso	0	0%
Total	29	100%



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que el 55% de los pacientes valoraron la terapia de grupo como excelente, mientras al 38% de ellos les parece buena a diferencia del 7% 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	18	62%
Buena	11	38%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	29	100%

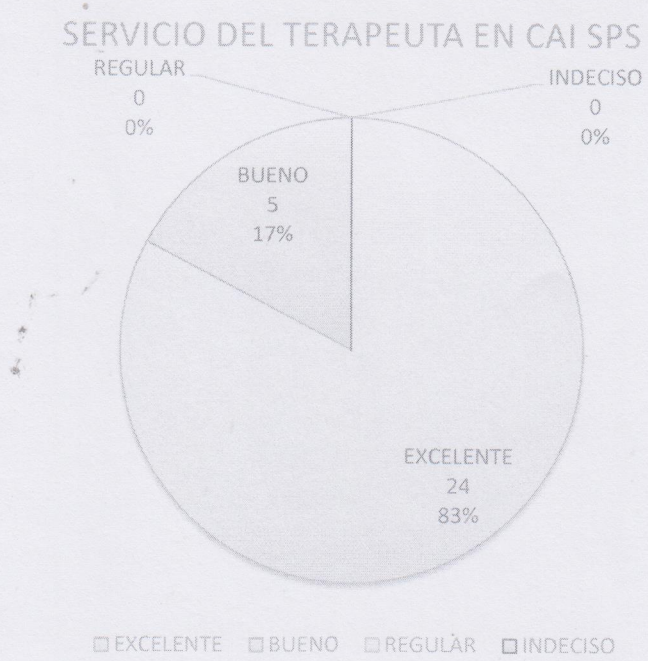


De acuerdo a los resultados se encontró que el 62%, de los pacientes calificaron los horarios de atención de manera excelente y buena con un 38%, a su vez el 0% lo toman como regular y con un 0% indeciso.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS
INSTITUTO HONDUREÑO DE PREVENCIÓN DEL ALCOHOLISMO DROGADICCIÓN Y FARMACODEPENDENCIA IHADFA

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

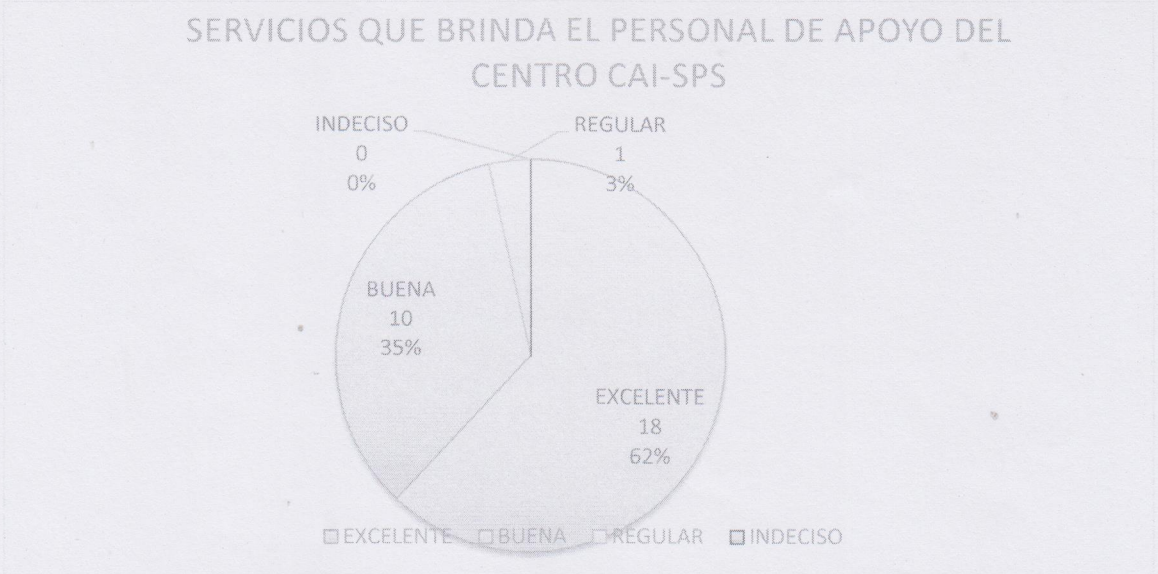
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	24	83%
Buena	5	17%
Regular	0	0%
Total	29	100%



El 83% de los pacientes valoraron el servicio del terapeuta de manera excelente, y el 17% de ellos lo ven como una buena atención, mientras que el 0% lo consideran regular Y 0% indeciso.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS
INSTITUTO HONDUREÑO DE PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y REHABILITACIÓN EN DROGADICCIÓN Y FARMACODEPENDENCIA IHADFA

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



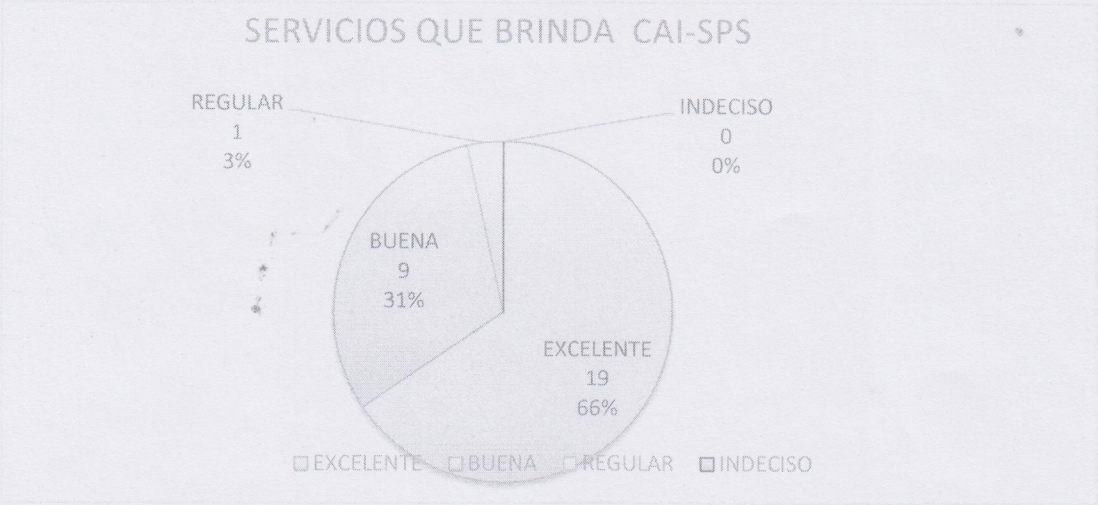
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	18	62%
Buena	10	35%
Regular	1	3%
Total	29	100%

El servicio que brinda todo el personal de apoyo dentro del CAI-SPS. El 62% de los pacientes lo valoran excelente, el 35% de buena, mientras que el 3% lo ven de manera regular y 0% indeciso.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS
INSTITUTO HONDUREÑO DE PREVENCIÓN, TRATAMIENTO Y REHABILITACIÓN DE LA DROGADICCIÓN Y FARMACODEPENDENCIA IHADFA

7. LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL CENTRO CAI-SPS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	19	66 %
Buena	9	31%
Regular	1	3%
Indeciso	0	0%
Total	29	100%

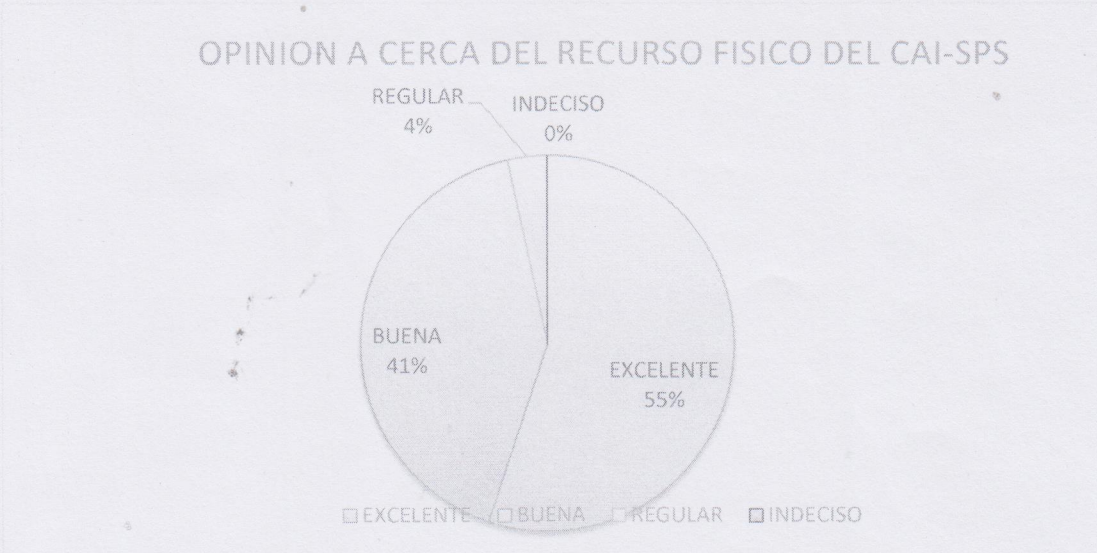


Los pacientes que reciben distintos tratamientos dentro del Centro de Atención Integral, valoran que el 66% de los servicios son de manera excelente, el 31% de ellos son de buena atención, mientras que el 3% de los pacientes lo ven regular y 0% indeciso.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS
INSTITUTO HONDUREÑO DE PREVENCIÓN DEL ALCOHOLISMO DROGADICCIÓN Y FARMACODEPENDENCIA IHADFA

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	16	55%
Buena	12	41%
Regular	1	4%
Total	29	100%

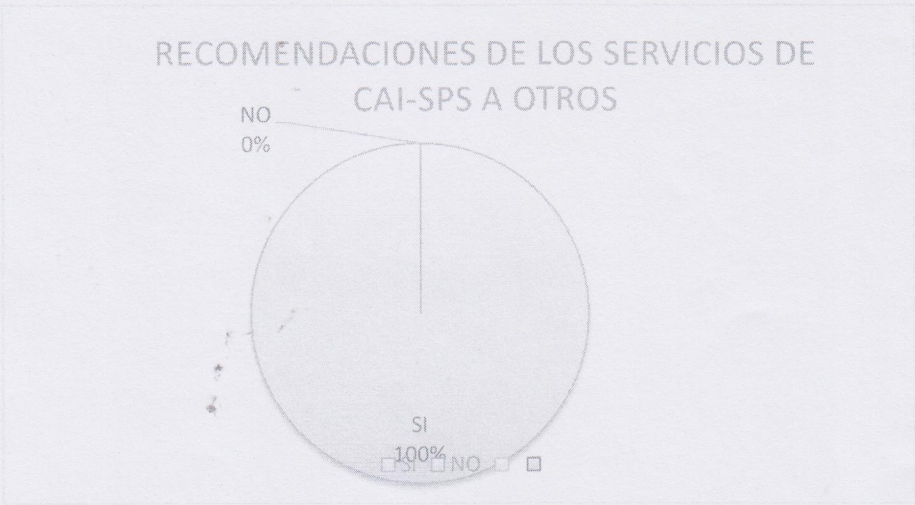


De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que 55% de los pacientes observan de manera excelente cada una de las instalaciones físicas dentro del CAI, en comparación al 43% de ellos lo considero como bueno, y el 4% lo ven regular y 0% indeciso.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS
INSTITUTO HONDUREÑO DE PREVENCIÓN DEL ALCOHOLISMO, DROGADICCIÓN Y FARMACODEPENDENCIA IHADFA

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	100%
NO	0	0%
Total	29	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 y un 0% No.

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

1. Me gusta todo ayudan mucho, personal calificado
2. Ayudan en la vida
3. En mi vida ha sido de mucha ayuda
4. Ayudan a sentirme con ánimos y explican el causal del problema
5. De mucha ayuda
6. Ayudan con nuestra necesidad
7. Porque en mi ha dado resultados, a otros les ayudara
8. Por la buena atención y ayuda que brindan
9. Ayudan al diario vivir de cada persona
10. Me ha ayudado en todos los aspectos
11. Para que le ayuden con los problemas que están pasando
12. Porque todos necesitamos ayuda
13. Porque tienen los mismos problemas, y IHADFA es lo mejor
14. Ayuda a entender a las personas lo valiosas que son
15. Porque es una gran ayuda psicológica y física
16. Para tener salud mental, física y social
17. Ayuda a las personas a ser diferentes
18. Es bueno
19. Es muy bueno y son de gran ayuda
20. Porque así como me ayudan a mí, también los pueden ayudar

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

1. No hay nada por los momentos
2. Todo está bien
3. Un área recreativa poa los pacientes
4. Todo está bien
5. Todo está bien por los momentos
6. Extender los horarios de atención para los sábados
7. En ninguna circunstancias
8. Nada aquí todo esta excelente

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS
INSTITUTO HONDUREÑO DE PREVENCIÓN DROGADICCIÓN Y FARMACODEPENDENCIA IHADFA

9. Es un lugar excelente para traer a las personas
10. Creo que así está más que bien
11. Nada
12. Nada todo está bien
13. Supongo que en lo físico, pintar la casa

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.