



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



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


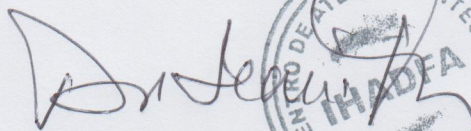
**1 DE ABRIL  
30 DE ABRIL**

**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 el mes de abril 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 durante el mes de abril 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.

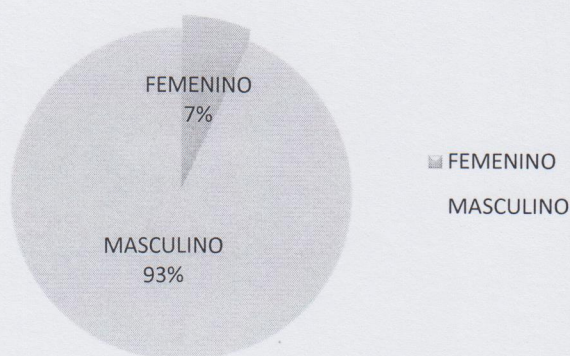
## **OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

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	2	7%
Masculino	28	93%
Total	30	100 %

## GENERO



De acuerdo a los resultados obtenidos, de la aplicación de la encuesta de atención se encontró que de los 30 encuestados el 93% de ellos son del género masculino, en comparación al 7% que pertenece al género femenino.

## TABLA GENERAL DE EDADES

Edad	Frecuencia
11-18	16
19-29	10
30-65	4
66-70	0

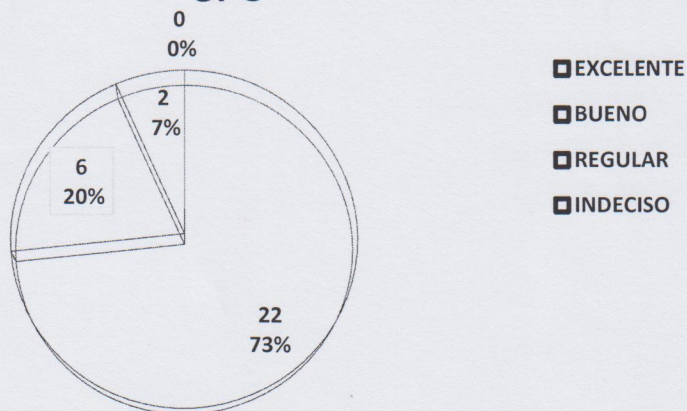


De la aplicación de la encuesta para los pacientes, se encontró un resultado de 16 individuos que se encuentran entre las edades de 11-18 años de edad, 10 de 19-29 años, y 4 entre la edad de 30-65 años mientras que en edad de 66-70 un 0.

## 1. ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	22	73%
Buena	6	20%
Regular	2	7%
Indeciso	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

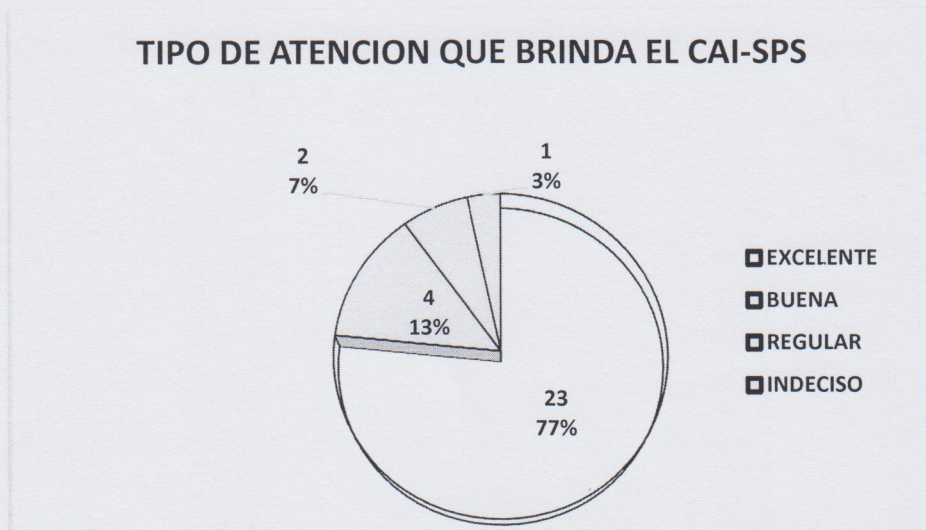
TIPO DE ATENCION QUE BRINDA EL CAI-SPS



De acuerdo a la atención que brinda el Centro de Atención Integral, el 73% de los pacientes la consideran como una excelente atención por parte de los profesionales del centro, en comparación al 20% de ellos que lo toman como una buena atención y el 7% de ellos es considerada regular al igual que el 0% lo considera indeciso.

## 2. TIPO DE ATENCION EN CONSULTA INDIVIDUAL

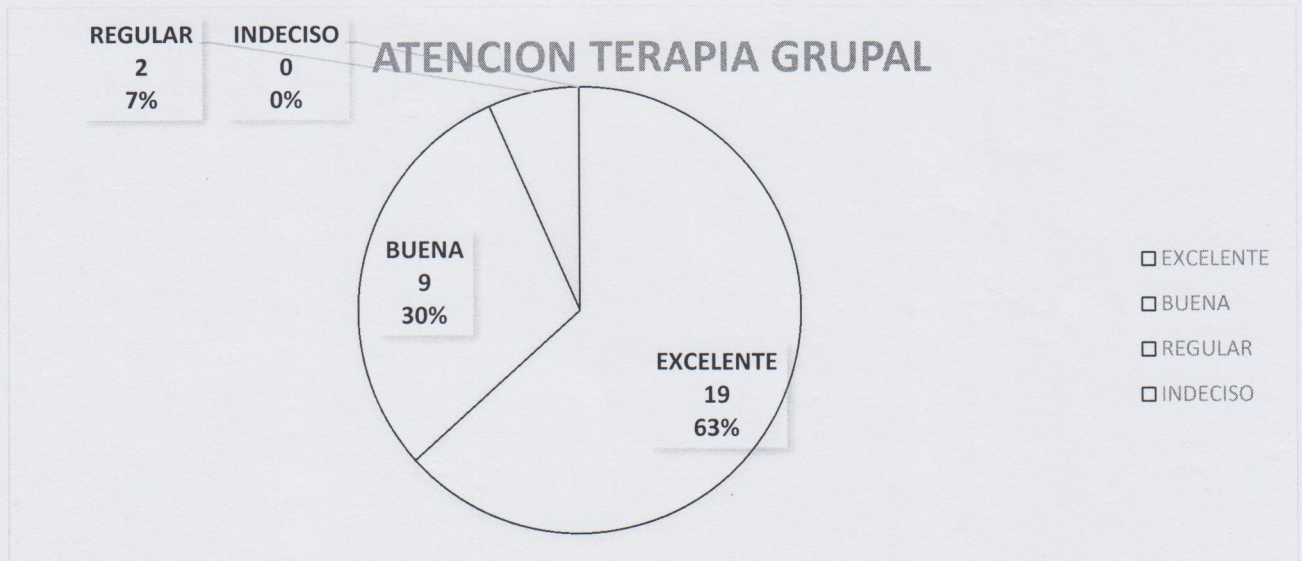
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	23	77%
Buena	4	13%
Regular	2	7%
Indeciso	1	3%
Total	30	100%



En cuanto a la consulta individualizada que reciben los pacientes dentro del Centro de Atención Integral, el 77% de ellos lo toman de manera excelente y el 13% lo determinan como bueno, mientras que el 7% de ellos les parece regular y 3% indeciso.

### 3. TERAPIA GRUPAL

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	19	63%
Buena	9	30%
Regular	2	7%
Indeciso	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

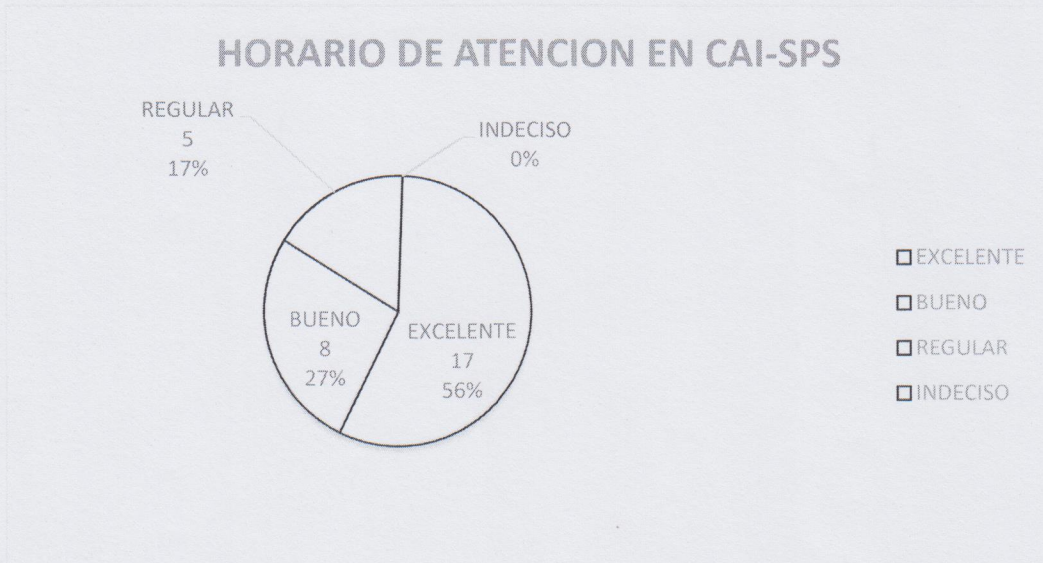


De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que el 63% de los pacientes valoraron la terapia de grupo como excelente, mientras al 30% de ellos les parece buena a diferencia del 7% de los pacientes lo ven regular y el 0% se opina indeciso.



#### 4. HORARIO DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

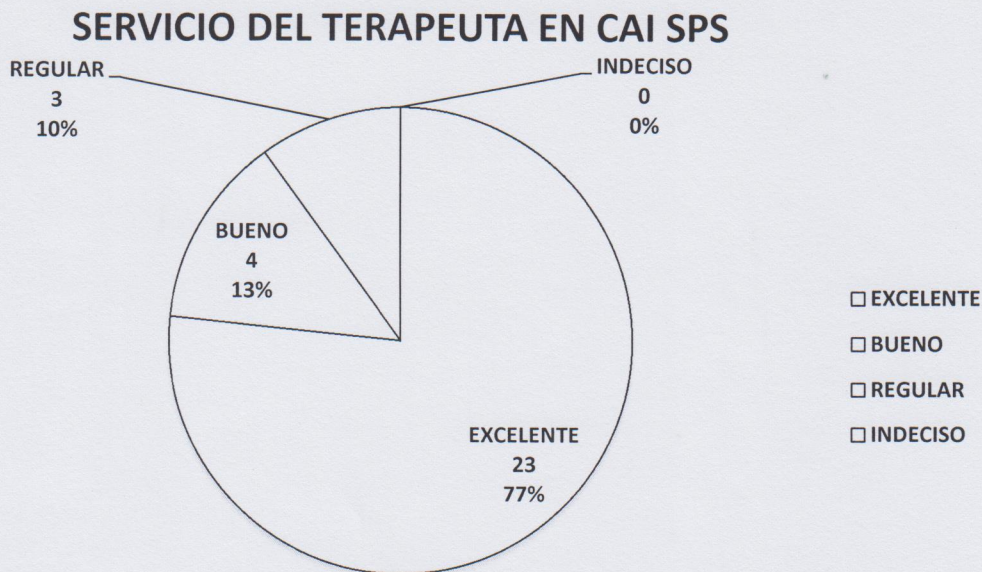
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	17	56 %
Buena	8	27%
Regular	5	17%
Indeciso	0	0%
Total	30	100%



De acuerdo a los resultados se encontró que el 56%, de los pacientes calificaron los horarios de atención de manera excelente y buena con un 27%, a su vez el 17% lo toman como regular y con un 0% indeciso.

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

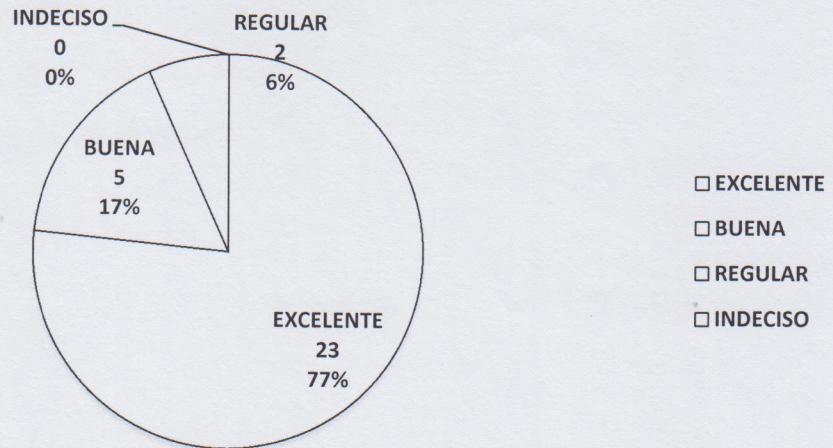
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	23	77%
Buena	4	13%
Regular	3	10%
Total	30	100%



El 77% de los pacientes valoraron el servicio del terapeuta de manera excelente, y el 13% de ellos lo ven como una buena atención, mientras que el 10% 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

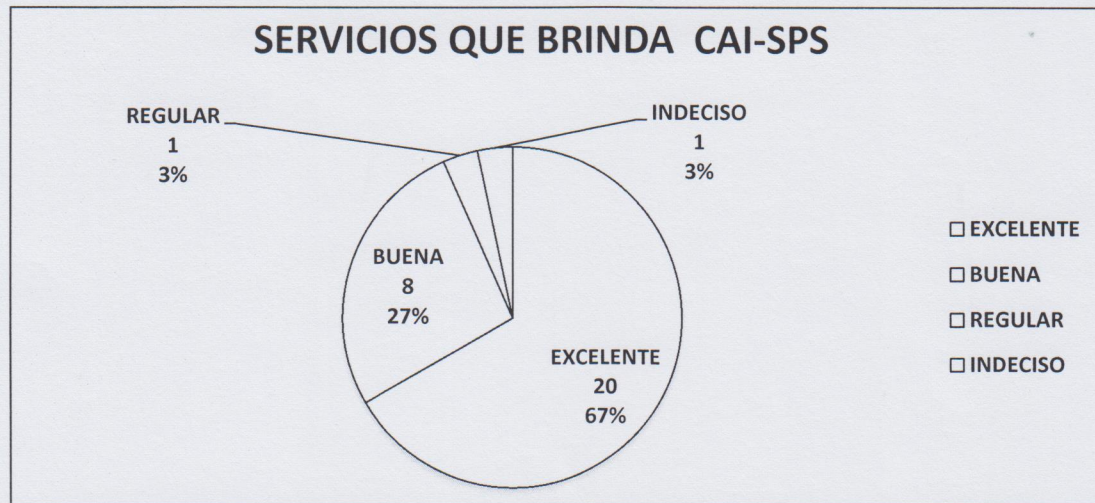


Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	23	77%
Buena	5	17%
Regular	2	6%
Total	30	100%

El servicio que brinda todo el personal de apoyo dentro del CAI-SPS. El 77% de los pacientes lo valoran excelente, el 17% de buena, mientras que el 6% lo ven de manera regular y 0% indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	20	67%
Buena	8	27%
Regular	1	3%
Indeciso	1	3%
Total	30	100%

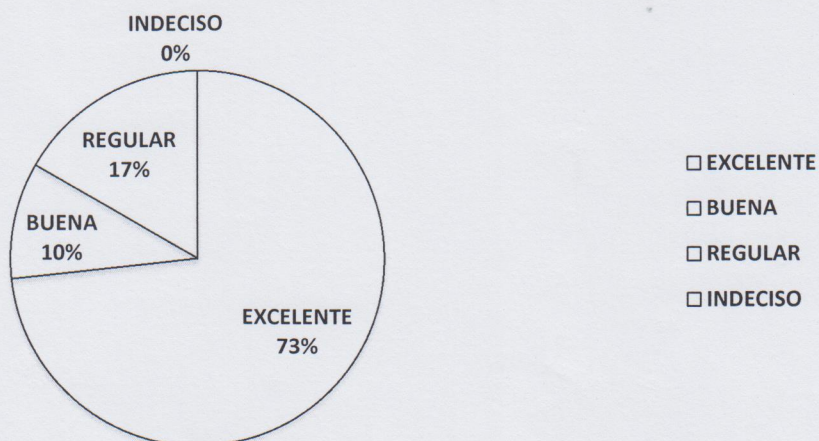


Los pacientes que reciben distintos tratamientos dentro del Centro de Atención Integral, valoran que el 67% de los servicios son de manera excelente, el 27% de ellos son de buena atención, mientras que el 3% de los pacientes lo ven regular y 3% indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	22	73%
Buena	3	10%
Regular	5	17%
Total		100%

### OPINION A CERCA DEL RECURSO FISICO DEL CAI-SPS

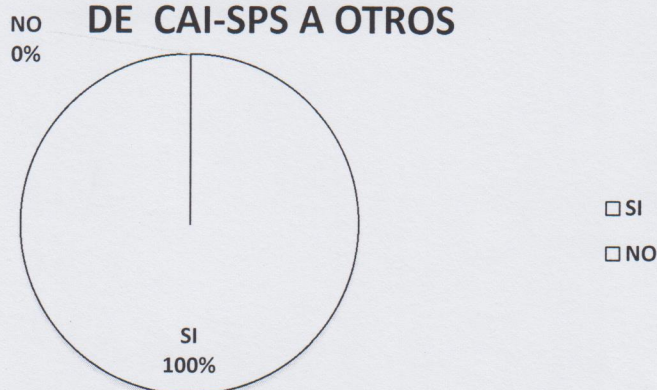


De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que 73% de los pacientes observan de manera excelente cada una de las instalaciones físicas dentro del CAI, en comparación al 10% de ellos lo considero como bueno, y el 17% lo ven regular y 0% indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	100%
NO	0	0%
Total	30	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. Por la ayuda y el apoyo que dan ellos
2. Ayuda psicológicamente y conducta
3. Me gusta mucho el apoyo que dan
4. Porque aquí se encuentra la solución a sus problemas
5. Porque ayuda a rehabilitar y a mejorar
6. Aquí nos pueden ayudar a prevenir el consumo y el uso de sustancias
7. Porque me han ayudado en lo personal, y pienso que otras personas necesitan ayuda
8. Nos ayuda a prevenir el consumo de estupefacientes
9. Porque le abren los ojos a uno
10. Porque son personas preparadas
11. Nos ayuda a cambiar
12. Porque es buen asistencial para personas con adicciones
13. Sí, porque tiene un problema
14. Ellos también lo necesitan
15. Porque así somos los creanos
16. Porque lo necesitan
17. Porque son personas preparadas
18. Porque hay personas que lo necesitan
19. Porque nos atienden bien y nos enseñan mucho
20. Porque tienen problemas
21. Porque tienen problemas con adicción
22. Para aprender de la vida
23. Porque le pueden brindar ayuda para cambiarle la vida
24. Porque hay personas que lo necesitan
25. Porque ellos lo necesitan

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

1. En nada
2. Nada
3. Todo es muy bueno
4. Mejorar los cojines ya que a veces tenemos ansiedad
5. Nada
6. Reparar la madera de las puertas y cambiar las corinas
7. Mejorar el salón de terapias
8. Todo está bien
9. Pues todo está bien
10. Mejorar los aires acondicionados
11. En general todo está bien
12. Todo excelente
13. Material didáctico, anuncios, radio y televisión



## **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.