

RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, APLICADA A PACIENTES Y FAMILIARES

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

**25 DE ABRIL
AL 25 DE MAYO**


2019



PRESENTACIÓN

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

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



Dr. Lenin Antonio Fu 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 abril y mayo 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.

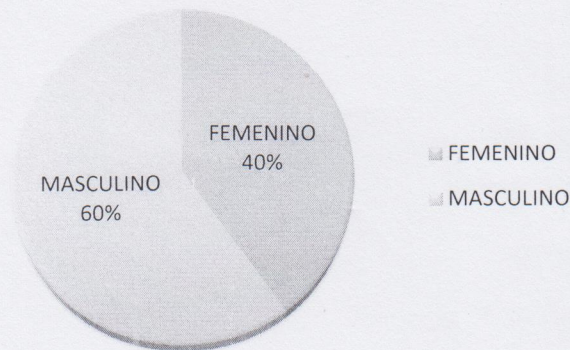
OBJETIVO DE LA ENCUESTA

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	6	%
Masculino	9	%
Total	15	100 %

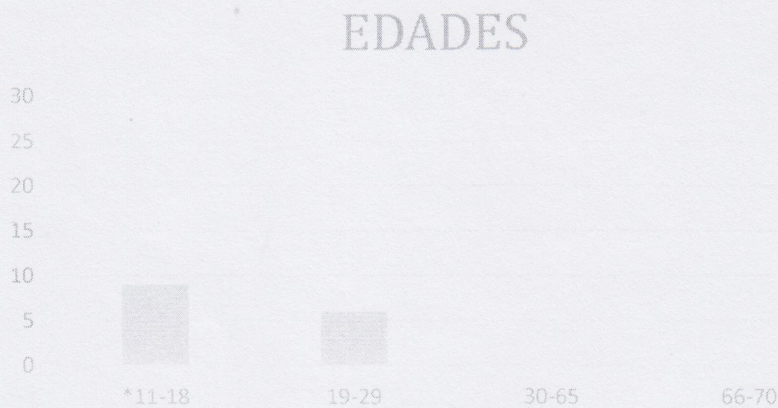
GÉNERO



De acuerdo a los resultados obtenidos, de la aplicación de la encuesta de atención se encontró que de los 15 encuestados el 60% de ellos son del género masculino, en comparación al 40% que pertenece al género femenino.

TABLA GENERAL DE EDADES

Edad	Frecuencia
11-18	9
19-29	6
30-65	0
66-70	0

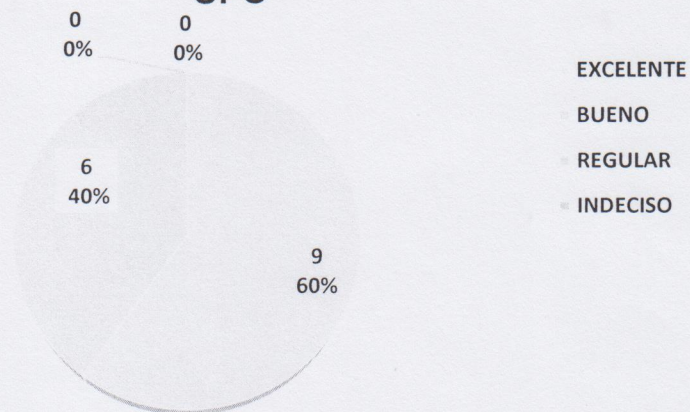


De la aplicación de la encuesta para los pacientes, se encontró un resultado de 9 individuos que se encuentran entre las edades de 11-18 años de edad, 6 de 19-29 años, y 0 entre la edad de 30-65 años mientras que en edad de 66-70 un 0.

1. ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	60%
Buena	6	40%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	15	100%

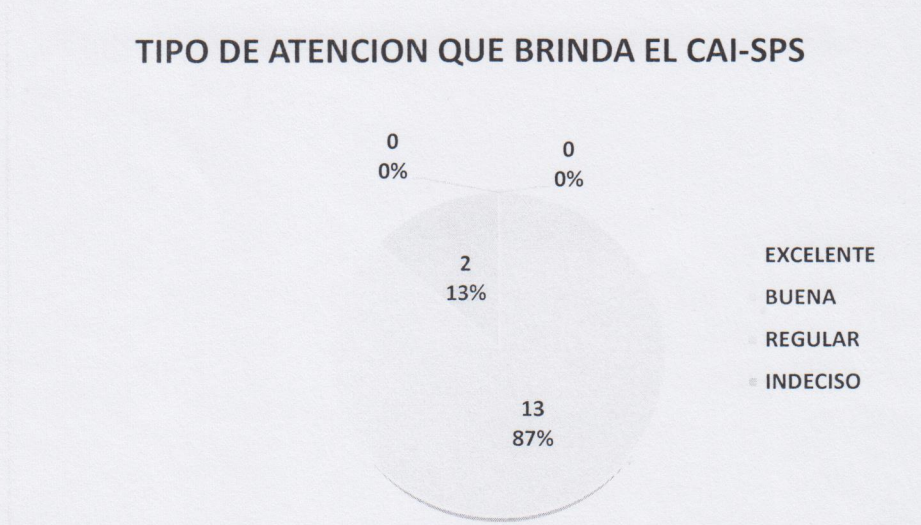
TIPO DE ATENCION QUE BRINDA EL CAI-SPS



De acuerdo a la atención que brinda el Centro de Atención Integral, el 60% de los pacientes la consideran como una excelente atención por parte de los profesionales del centro, en comparación al 40% 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

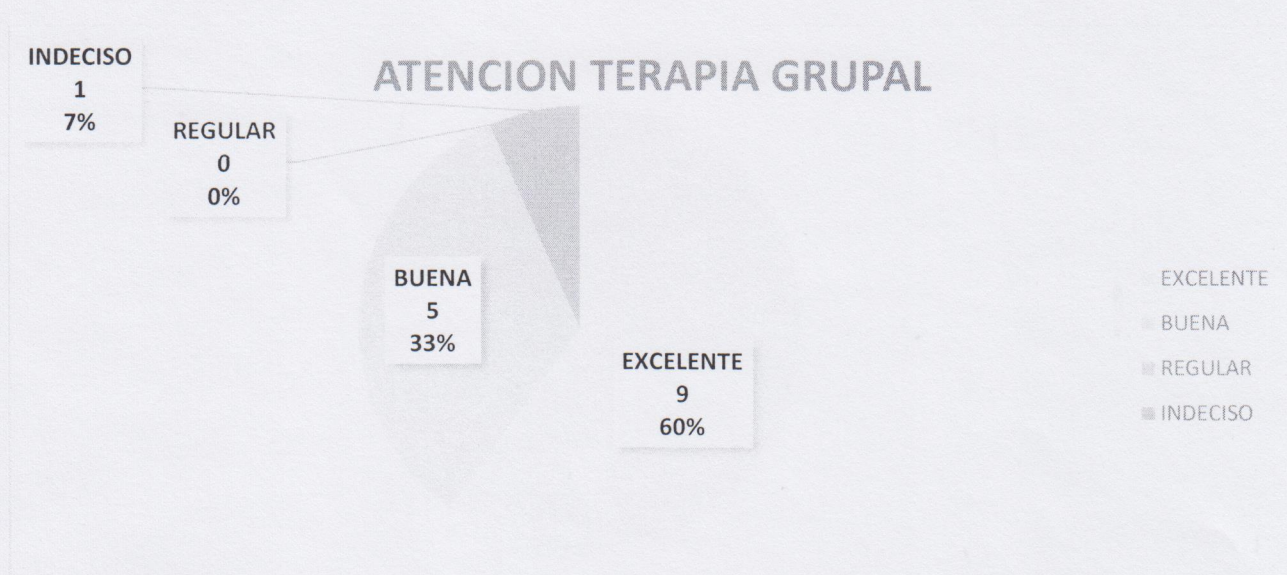
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	13	87%
Buena	2	13%
Regular	0	%
Indeciso	0	0%
Total	15	100%



En cuanto a la consulta individualizada que reciben los pacientes dentro del Centro de Atención Integral, el 87% de ellos lo toman de manera excelente y el 13% lo determinan como bueno, mientras que el 0% de ellos les parece regular y 0% indeciso.

3. TERAPIA GRUPAL

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	60%
Buena	5	35%
Regular	0	0%
Indeciso	1	5%
Total	15	100%



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que el 60% de los pacientes valoraron la terapia de grupo como excelente, mientras al 35% de ellos les parece buena a diferencia del 0% de los pacientes lo ven regular y el 5% se opina indeciso.

4. HORARIO DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	11	73%
Buena	4	27%
Regular	0	0 %
Indeciso	0	0 %
Total	15	100%

HORARIO DE ATENCION EN CAI-SPS

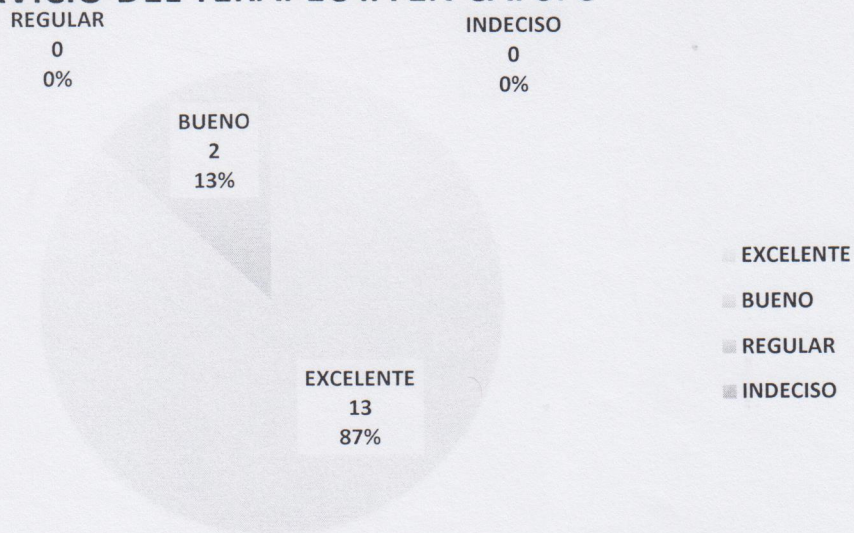


De acuerdo a los resultados se encontró que el 73%, de los pacientes calificaron los horarios de atención de manera excelente y buena con un 27%, a su vez el 0% lo toman como regular y con un 0% indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	13	87%
Buena	2	13%
Regular	0	0%
Total	15	100%

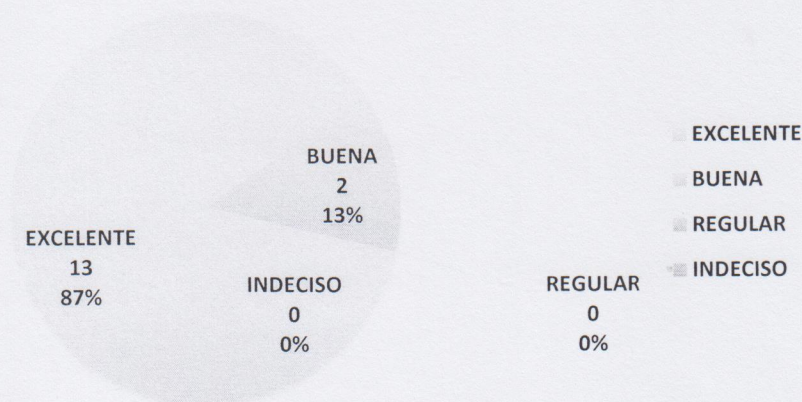
SERVICIO DEL TERAPEUTA EN CAI SPS



El 87% 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 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



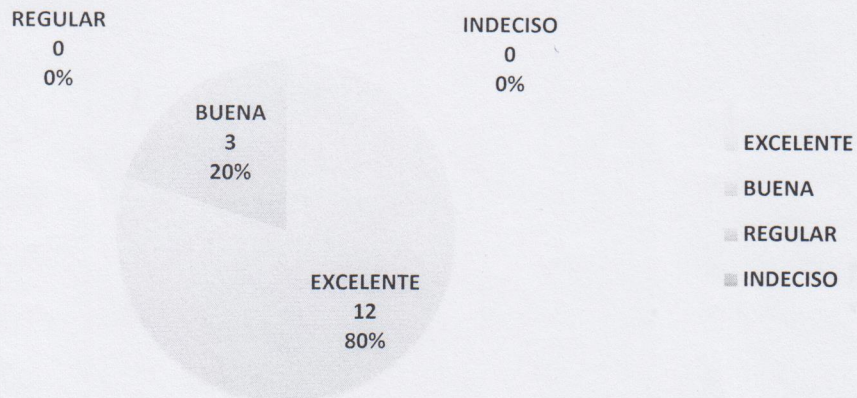
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	13	87%
Buena	2	13%
Regular	0	0%
Total	15	100%

El servicio que brinda todo el personal de apoyo dentro del CAI-SPS. El 87% de los pacientes lo valoran excelente, el 13% de buena, mientras que el 0% lo ven de manera regular y 0% indeciso.

7. LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL CENTRO CAI-SPS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	80%
Buena	3	20%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	15	100%

SERVICIOS QUE BRINDA CAI-SPS

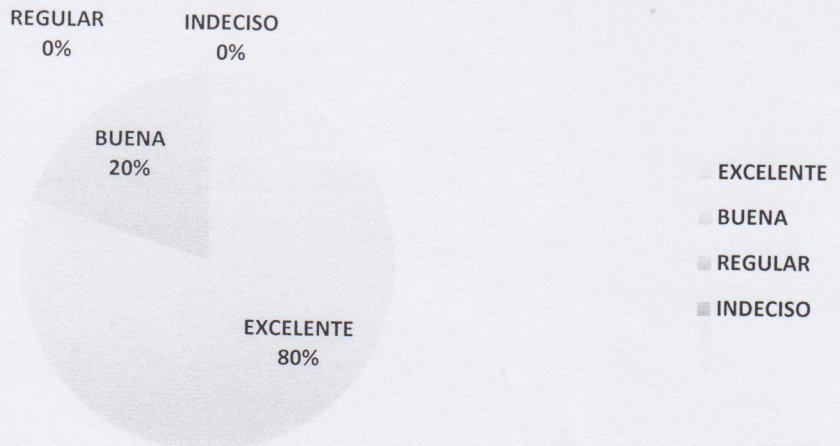


Los pacientes que reciben distintos tratamientos dentro del Centro de Atención Integral, valoran que el 80% de los servicios son de manera excelente, el 20% de ellos son de buena atención, mientras que el 0% de los pacientes lo ven regular y 0% indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	80%
Buena	3	20%
Regular	0	0%
Total	15	100%

OPINION A CERCA DEL RECURSO FISICO DEL CAI-SPS

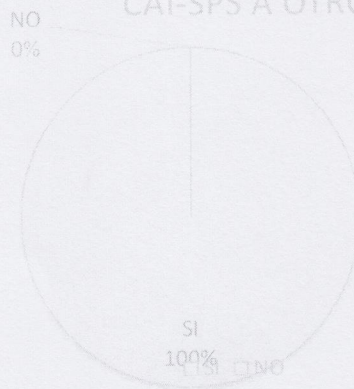


De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que 80% de los pacientes observan de manera excelente cada una de las instalaciones físicas dentro del CAI, en comparación al 20% de ellos lo considero como bueno, y el 0% lo ven regular y 0% indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100%
NO	0	0%
Total	15	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. Es muy bueno
2. Porque es muy buena oportunidad
3. Sí, porque es de ayuda para todo
4. Dan un buen servicio
5. Porque ayudan a mejorar el comportamiento
6. Porque es un centro de atención muy bueno
7. Por una buena atención y es un lugar muy agradable
8. Ayudan mucho

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

1. Todo está bien
2. No tiene nada que mejorar
3. En nada, todo está bien

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.