



RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, APLICADA A PACIENTES Y FAMILIARES

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

**25 DE MAYO
AL 25 DE
JUNIO**

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 mayo y junio 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 Mayo y Junio 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.

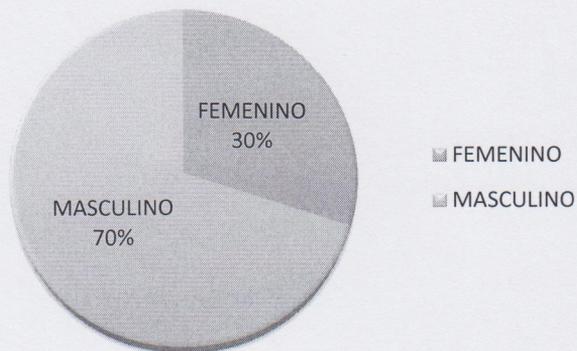
OBJETIVO DE LA ENCUESTA

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	30%
Masculino	14	70%
Total	20	100%

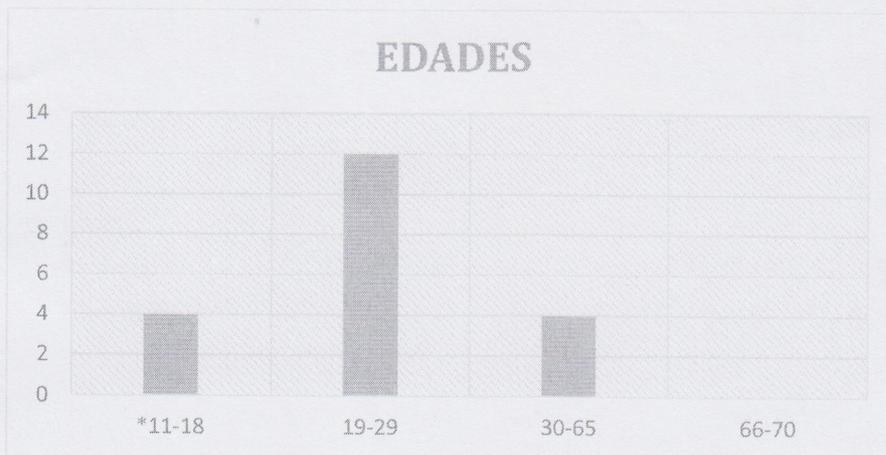
GENERO



De acuerdo a los resultados obtenidos, de la aplicación de la encuesta de atención se encontró que de los 20 encuestados el 70% de ellos son del género masculino, en comparación al 30% que pertenece al género femenino.

TABLA GENERAL DE EDADES

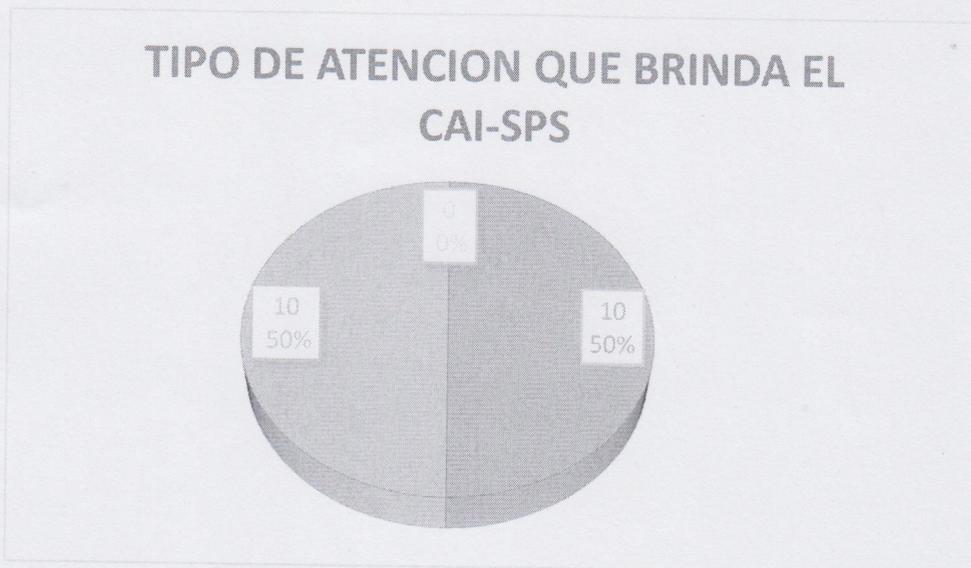
Edad	Frecuencia
11-18	4
19-29	12
30-65	4
66-70	0
	20



De la aplicación de la encuesta para los pacientes, se encontró un resultado de 4 individuos que se encontraron entre las edades de 11-18 años de edad, 12 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

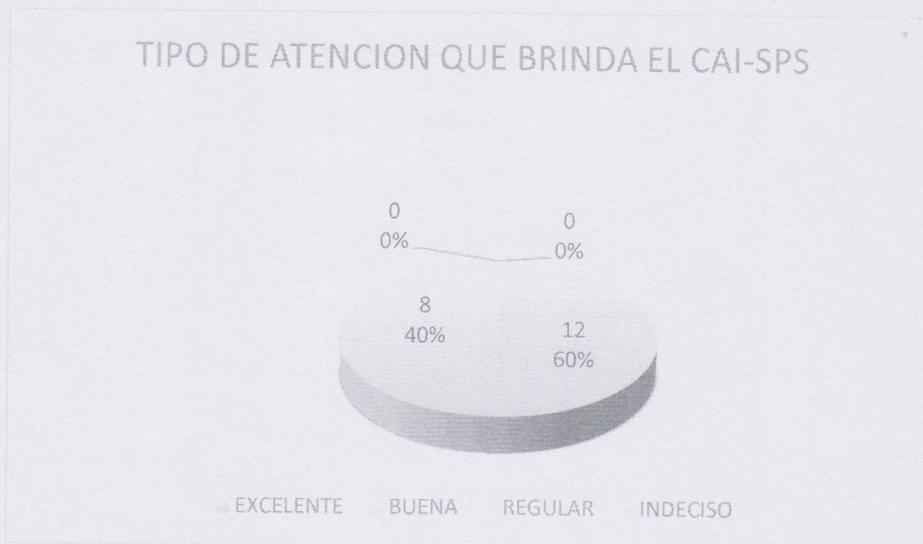
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	50%
Buena	10	50%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	20	100%



De acuerdo a la atención que brinda el Centro de Atención Integral, el 50% de los pacientes la consideran como una excelente atención por parte de los profesionales del centro, en comparación al 50% 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

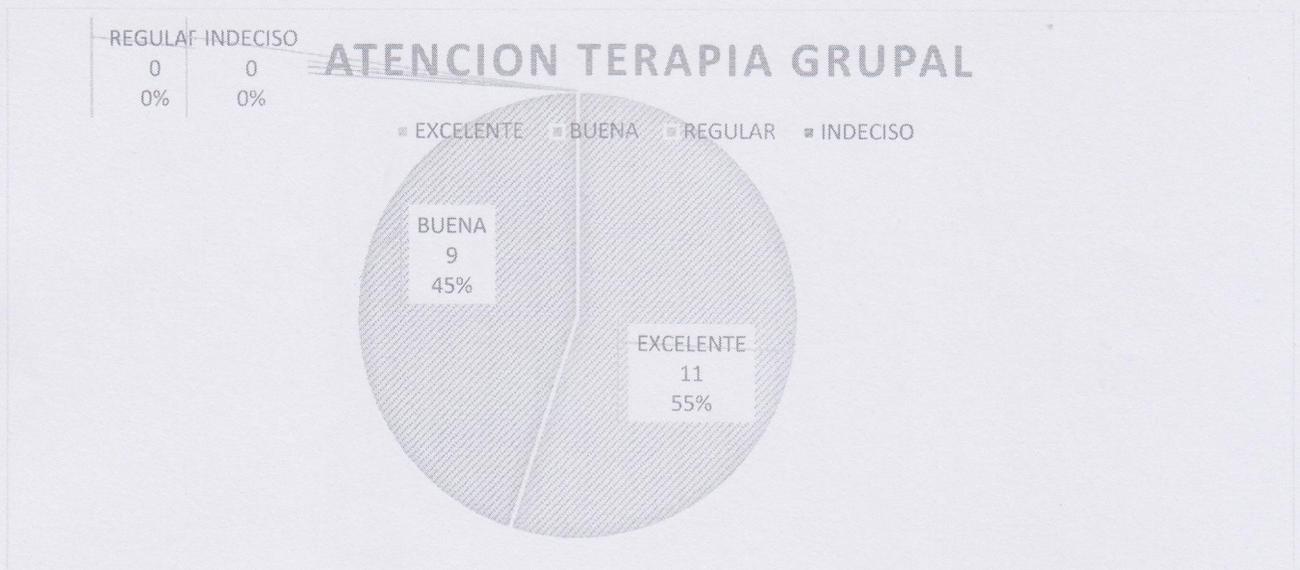
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	12	60%
Buena	8	40%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	20	100%



En cuanto a la consulta individualizada que reciben los pacientes dentro del Centro de Atención Integral, el 60% de ellos lo toman de manera excelente y el 40% lo determinan como bueno, mientras que el 0% de ellos les parece regular y 0% indeciso.

3. TERAPIA GRUPAL

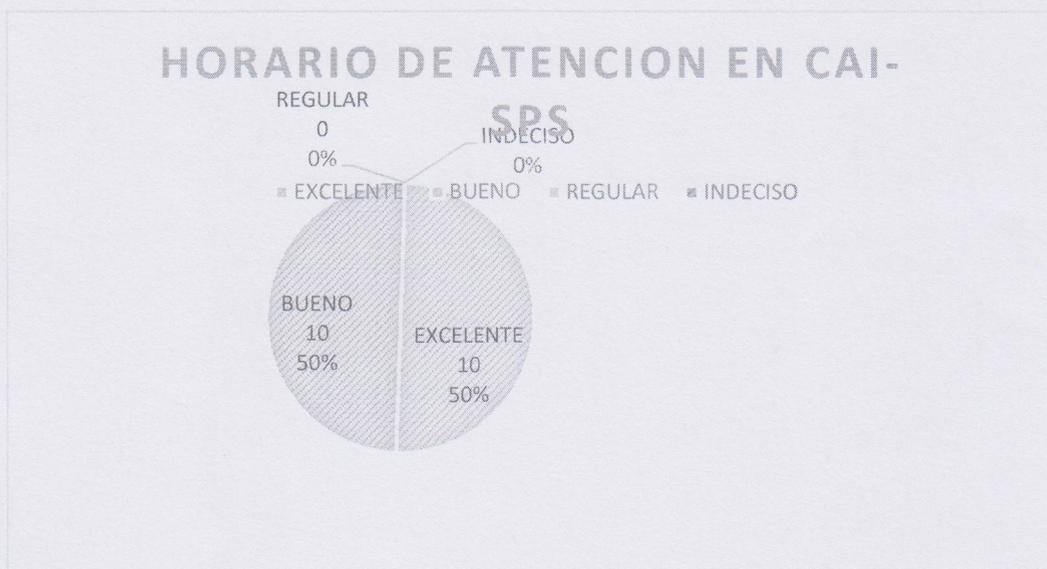
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	11	55%
Buena	9	45%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	20	100%



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que el 55% de los pacientes valoraron la terapia de grupo como excelente, mientras al 45% de ellos les parece buena a diferencia del 0% de los pacientes lo ven regular y el 0% se opina indeciso.

4. HORARIO DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

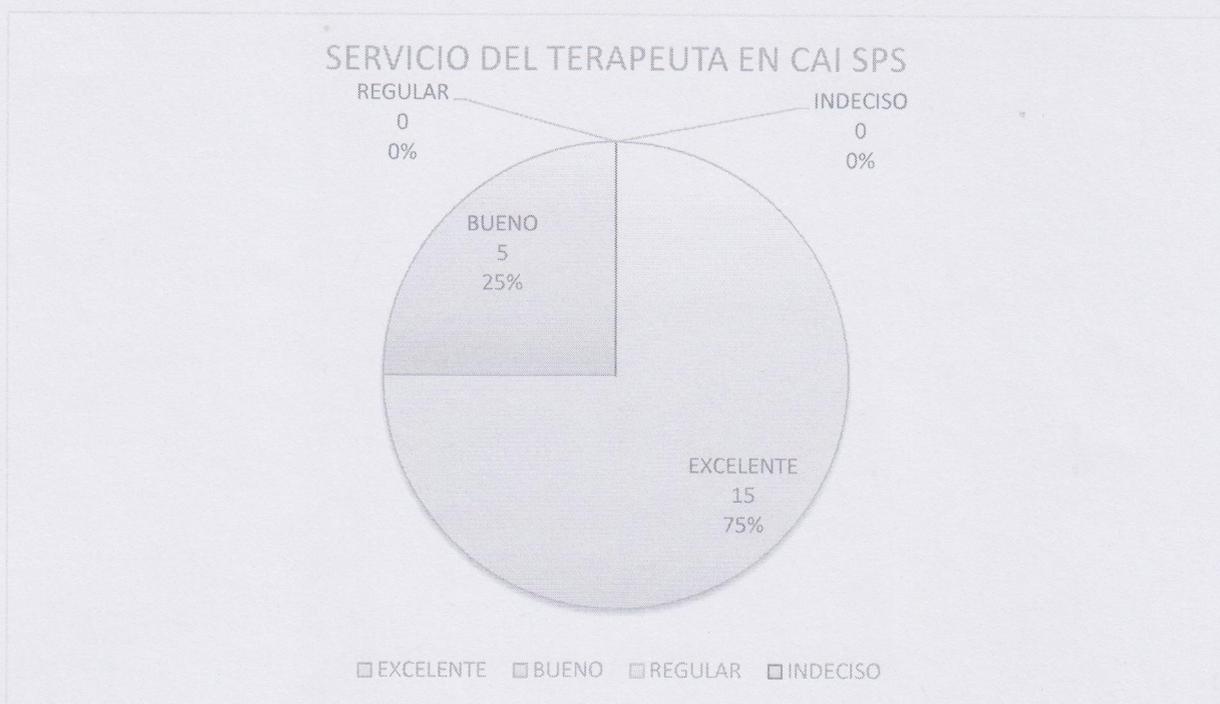
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	50%
Buena	10	50%
Regular	0	%
Indeciso	0	0%
Total	20	100%



De acuerdo a los resultados se encontró que el 50%, de los pacientes calificaron los horarios de atención de manera excelente y buena con un 50%, a su vez el 0% lo toman como regular y con un 0% indeciso.

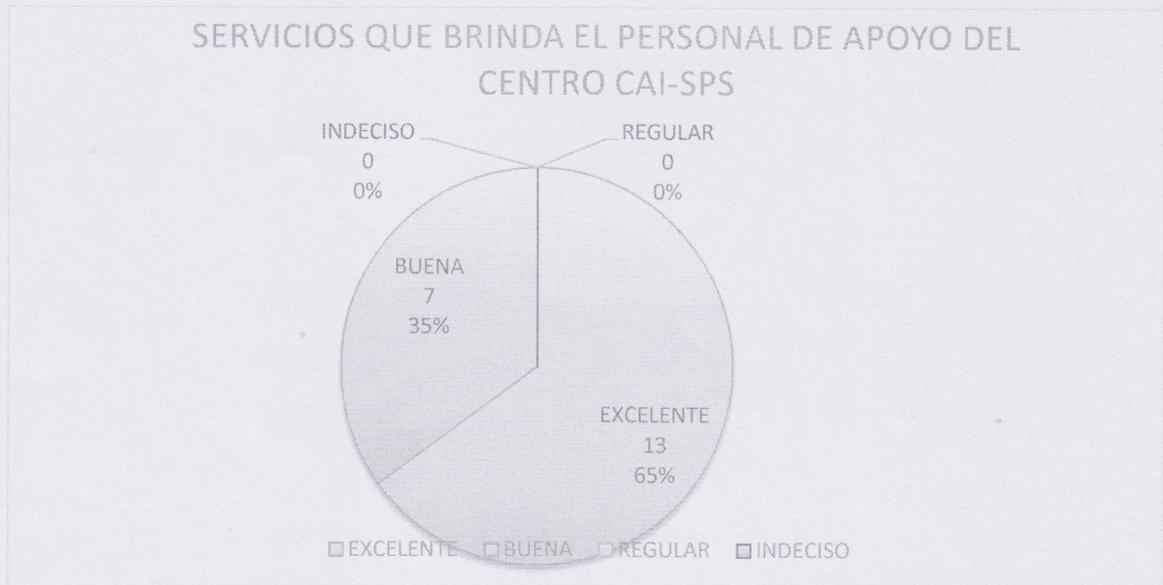
5. SERVICIO QUE BRINDA EL TERAPEUTA DENTRO DEL CAI-SPS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	15	75%
Buena	5	25%
Regular	0	0%
Total	20	100%



El 75% de los pacientes valoraron el servicio del terapeuta de manera excelente, y el 25% 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

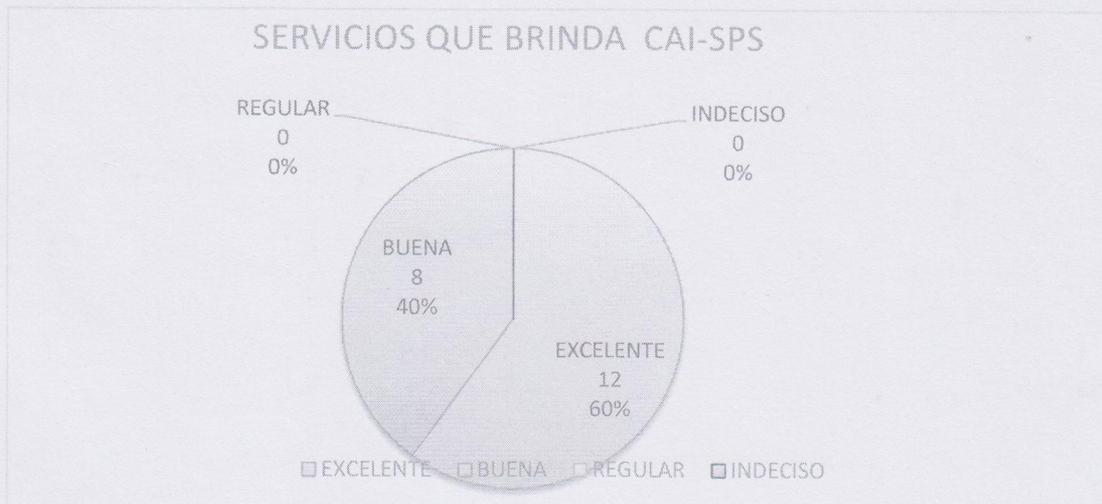


Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	13	65%
Buena	7	35%
Regular	0	0%
Total	20	100%

El servicio que brinda todo el personal de apoyo dentro del CAI-SPS. El 65% de los pacientes lo valoran excelente, el 35% 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	12	60%
Buena	8	40%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	20	100%



Los pacientes que reciben distintos tratamientos dentro del Centro de Atención Integral, valoran que el 60% de los servicios son de manera excelente, el 40% de ellos son de buena atención, mientras que el 0% de los pacientes lo ven regular e indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	8	40%
Buena	12	60%
Regular	0	0%
Total	20	100%



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que 40% de los pacientes observan de manera excelente cada una de las instalaciones físicas dentro del CAI, en comparación al 60% 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	20	100%
NO	0	0%
Total	20	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) Para que se capaciten en este tipo de tema
- 2) Es bueno
- 3) Excelente atención la que dan al paciente
- 4) Porque es muy buena para ayudar a las personas
- 5) Porque me están brindando gran apoyo
- 6) Por la ayuda
- 7) Todos merecen una oportunidad
- 8) Si porque me han ayudado
- 9) Mi mama le gusta mucho y lo recomienda
- 10) Porque me siento que me dan oportunidad

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

- 1) No hay nada
- 2) Nada
- 3) Todo anda bien
- 4) Todo está bonito y aseado
- 5) Es excelente
- 6) Que las terapias sean más intensivas y seguidas
- 7) Tener un espacio más amplio para las terapias grupales
- 8) Todo está bien
- 9) Deberían dar refrigerio a los pacientes

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.