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.

MES DE JULIO

2019

PRESENTACION

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

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

Dr. Lenin Antonio Fu Chavez

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 Junio y Julio 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.

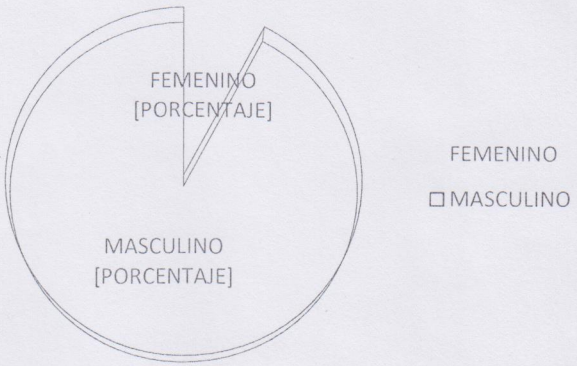
OBJETIVO DE LA ENCUESTA

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	8%
Masculino	24	92%
Total	26	100%

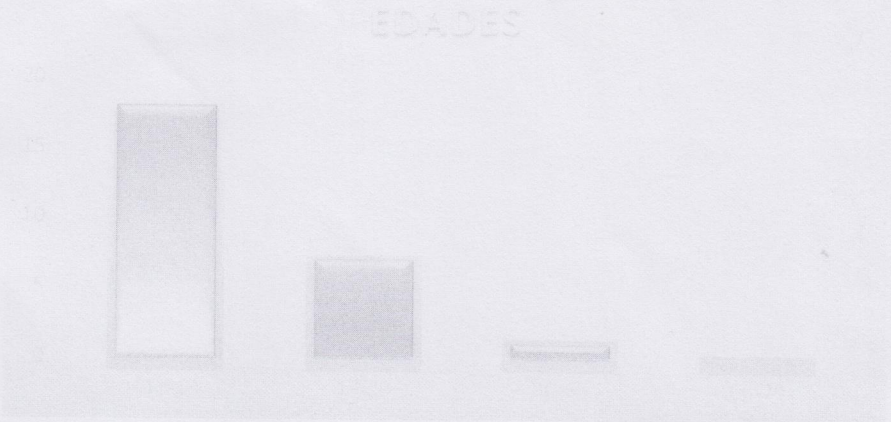
GENERO



De acuerdo a los resultados obtenidos, de la aplicación de la encuesta de atención se encontró que de los 26 encuestados el 92% de ellos son del género masculino, en comparación al 8% que pertenece al género femenino.

TABLA GENERAL DE EDADES

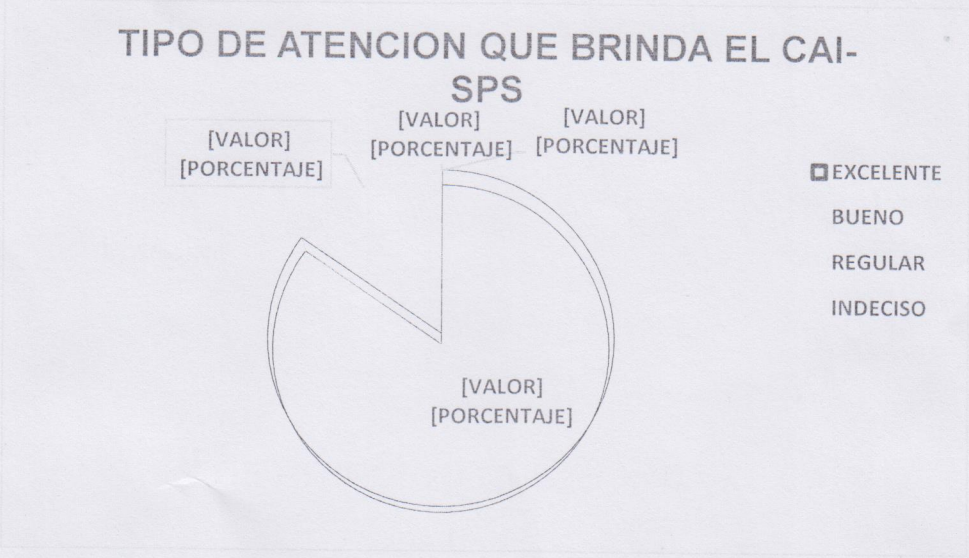
Edad	Frecuencia
11-18	18
19-29	7
30-65	1
66-70	0
	26



De la aplicación de la encuesta para los pacientes, se encontró un resultado de 18 individuos que se encuentaron entre las edades de 11-18 años de edad, 7 de 19-29 años, y 1 entre la edad de 30-65 años mientras que en edad de 66-70 un 0.

1. ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

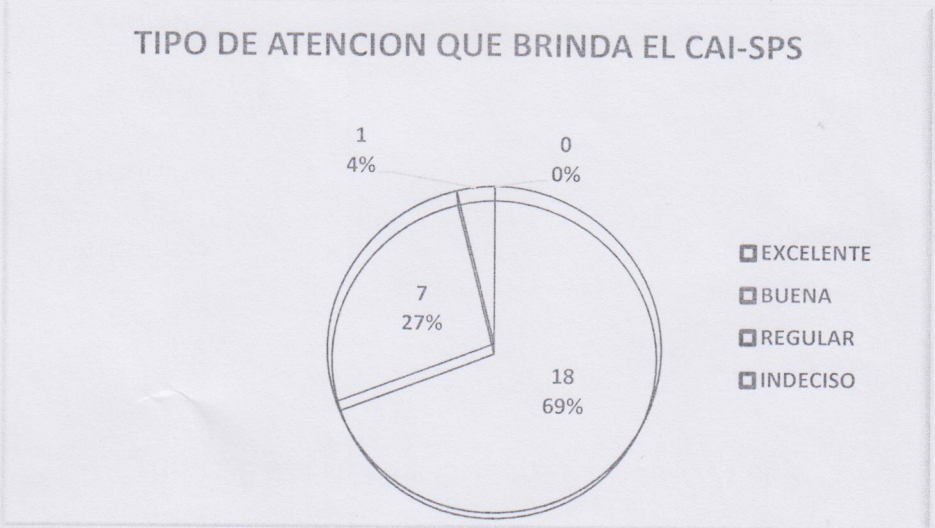
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	22	85%
Buena	4	15%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	26	100%



De acuerdo a la atención que brinda el Centro de Atención Integral, el 85% de los pacientes la consideran como una excelente atención por parte de los profesionales del centro, en comparación al 15% 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

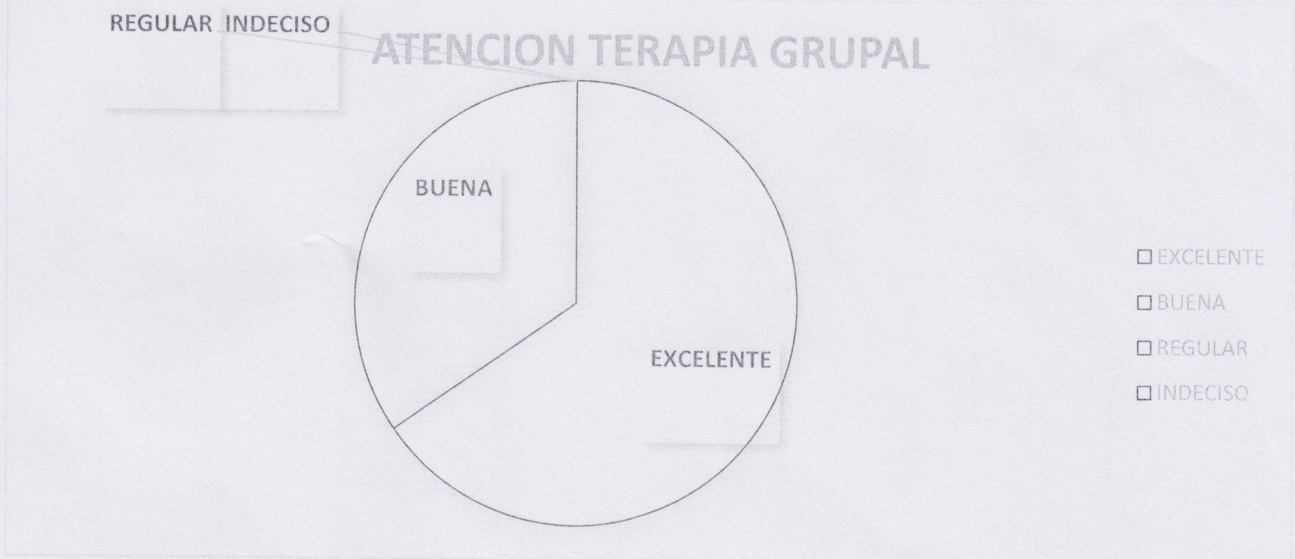
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	18	69%
Buena	7	27%
Regular	1	4%
Indeciso	0	0%
Total	26	100%



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 27% lo determinan como bueno, mientras que el 1% de ellos les parece regular y 0% indeciso.

3. TERAPIA GRUPAL

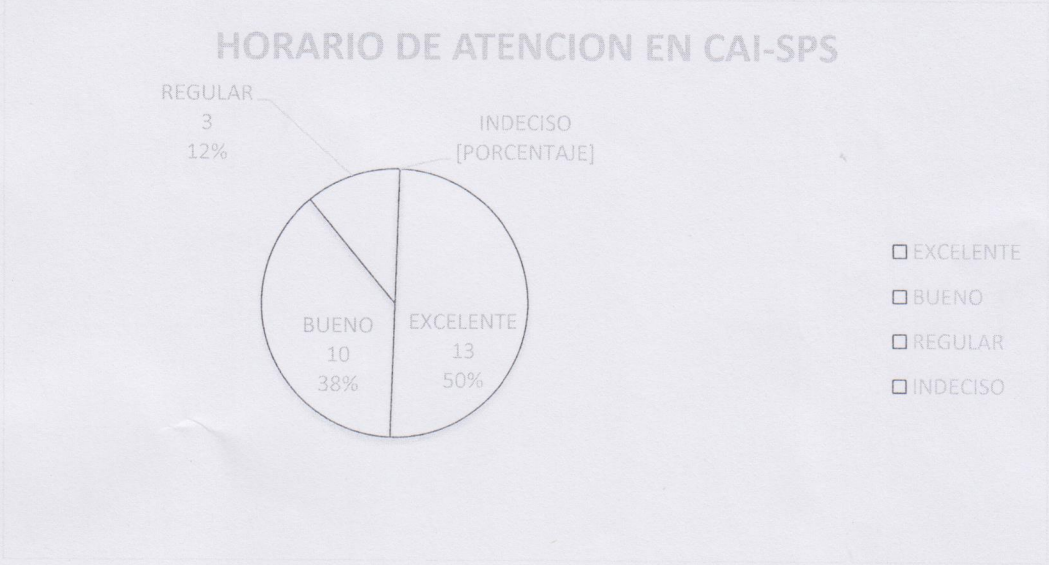
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	17	65%
Buena	9	35%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	26	100%



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que el 65% 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 0% se opina indeciso.

4. HORARIO DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

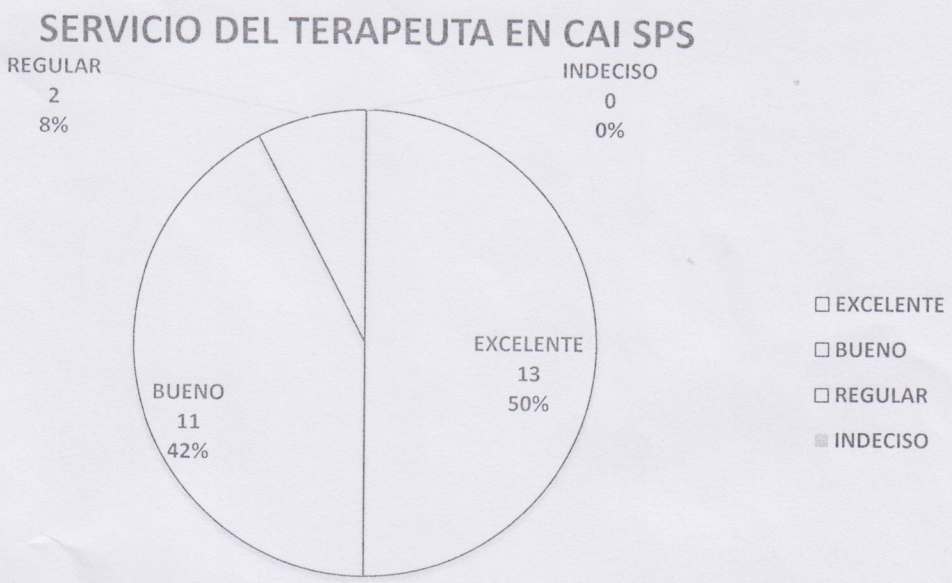
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	13	50%
Buena	10	38%
Regular	3	12%
Indeciso	0	0%
Total	26	100%



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 38%, a su vez el 12% lo toman como regular y con un 0% indeciso.

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

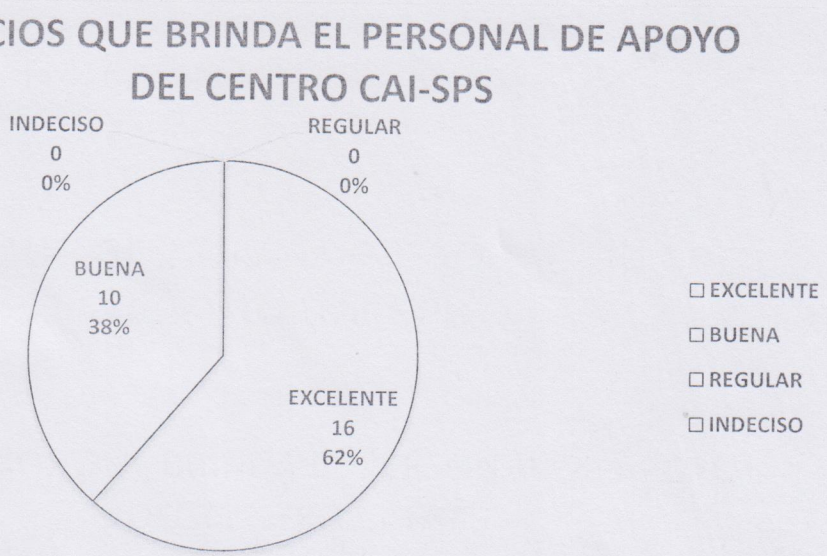
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	13	50%
Buena	11	42%
Regular	2	8%
Total	26	100%



El 50% de los pacientes valoraron el servicio del terapeuta de manera excelente, y el 42% de ellos lo ven como una buena atención, mientras que el 8% lo consideran regular Y 0% indeciso.

CENTRO DE ATENCION INTEGRAL IHADFA TEGUCIGALPA M.D.C

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



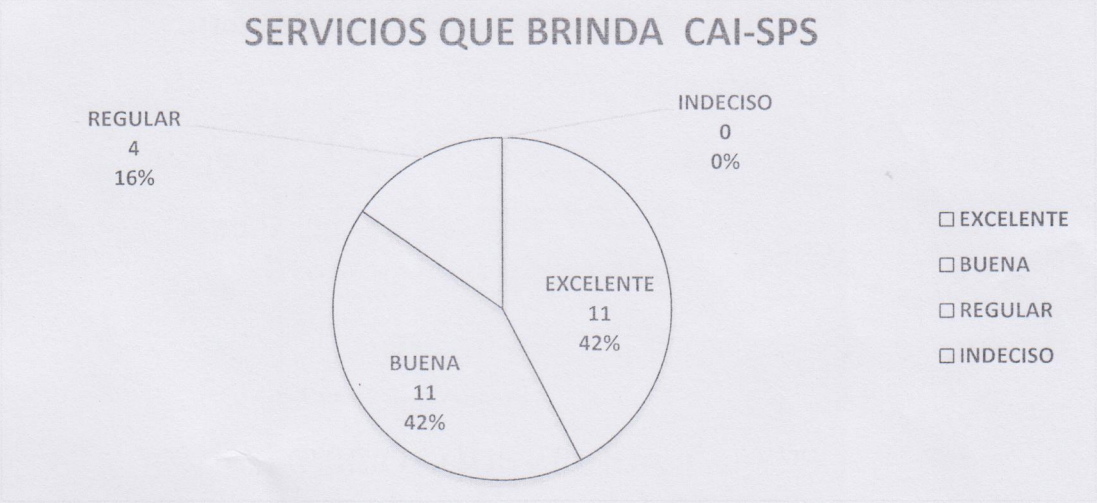
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	16	62%
Buena	10	38%
Regular	0	0%
Total	26	100%

El servicio que brinda todo el personal de apoyo dentro del CAI-SPS. El 62% de los pacientes lo valoran excelente, el 38% de buena, mientras que el 0% lo ven de manera regular o indeciso.

CENTRO DE ATENCION INTEGRAL IHADFA TEGUCIGALPA M.D.C.

7. LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL CENTRO CAI-SPS

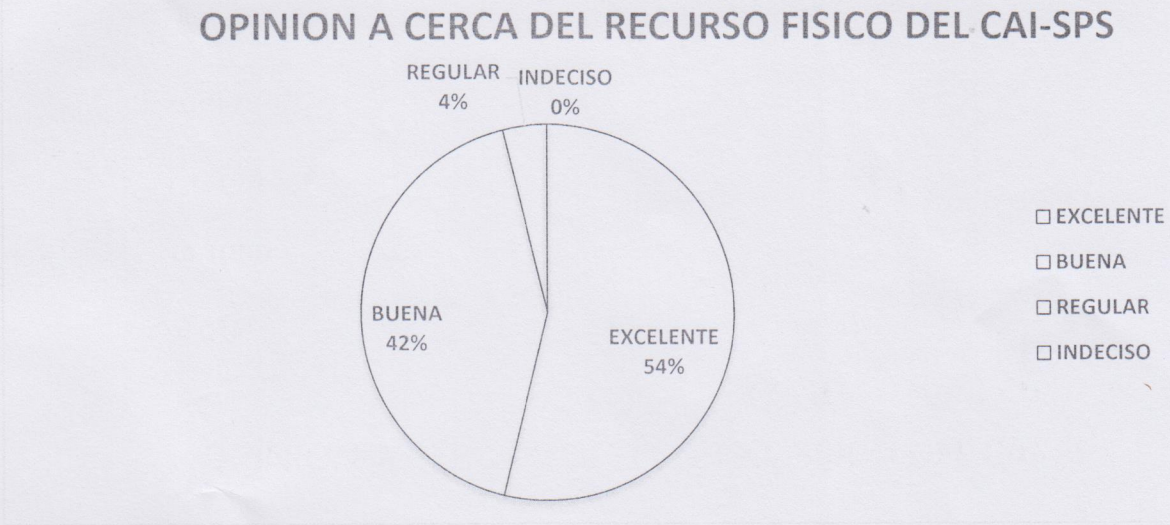
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	11	42%
Buena	11	42%
Regular	4	16%
Indeciso	0	0%
Total 26	100%	



Los pacientes que reciben distintos tratamientos dentro del Centro de Atención Integral, valoran que el 42% de los servicios son de manera excelente, el 42% de ellos son de buena atención, mientras que el 16% de los pacientes lo ven regular, 0% indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	14	54%
Buena	11	42%
Regular	1	4%
Total	26	100%



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que 54% de los pacientes observan de manera excelente cada una de las instalaciones físicas dentro del CAI, en comparación al 42% de ellos lo considero como bueno, y el 4% lo ven regular y 0% indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	100%
NO	0	0%
Total	26	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. Las charlas son buenas y van al grano
2. Porque son un buen programa
3. Es muy bueno excelente terapia
4. Porque es bueno y sirve de mucho
5. Porque es bueno
6. Porque nos ayudan en nuestros problemas
7. Son buenos ayudan bastante
8. Ayudan a vencer las drogas
9. Porque la atención es muy buena
10. Porque son de bastante ayuda
11. Se aprenden muchas cosas
12. Para recibir ayuda de la drogadicción
13. Es un buen lugar
14. Es bueno para mejorar la salud
15. Porque es buena atención
16. Es un lugar donde nos enseñan cosas importantes
17. Nos ayudan a alejarnos de la droga
18. Para la recuperación
19. Veo que ayudan a las personas
20. Es bueno
21. Buen centro de rehabilitación

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

1. Todo es excelente
2. El aire no funciona
3. Horarios
4. Mejorar el espacio físico
5. Todo está bien
6. Nunca hay agua

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.