

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

RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, APLICADA A PACIENTES Y FAMILIARES

AGOSTO

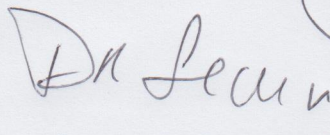
2019



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 agosto 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 el mes de Agosto 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.

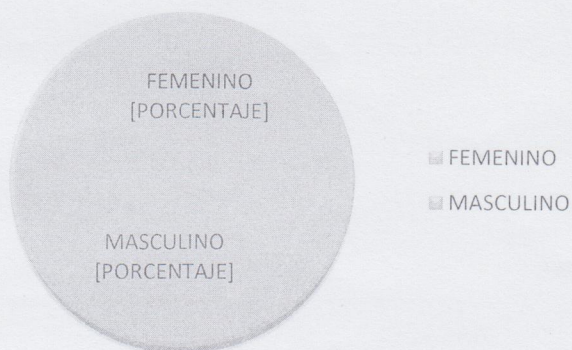
OBJETIVO DE LA ENCUESTA

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	27	93%
Total	29	100%

GENERO

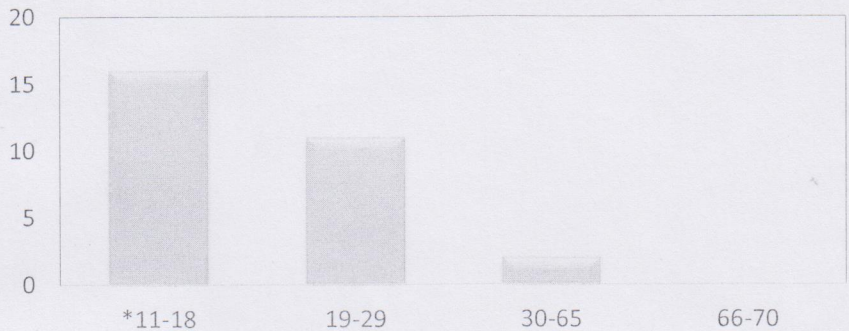


De acuerdo a los resultados obtenidos, de la aplicación de la encuesta de atención se encontró que de los 29 encuestados el 93% de ellos son del género masculino, en comparación al 7% que pertenece al género femenino.

TABLA GENERAL DE EDADES

Edad	Frecuencia
11-18	16
19-29	11
30-65	2
66-70	0
	29

EDADES

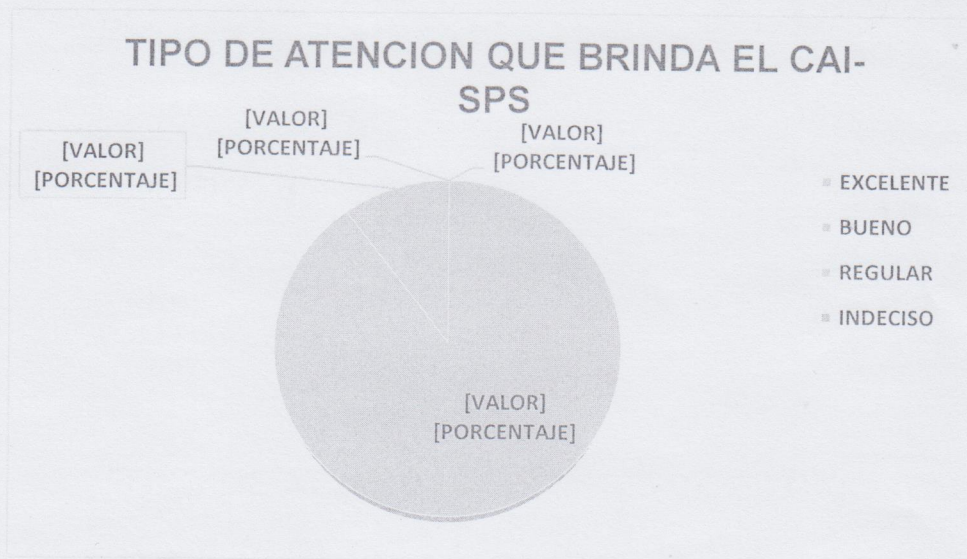


De la aplicación de la encuesta para los pacientes, se encontró un resultado de 16 individuos que se encontraron entre las edades de 11-18 años de edad, 11 de 19-29 años, y 2 entre la edad de 30-65 años mientras que en edad de 66-70 un 0.

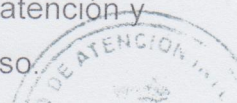
1.

ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	23	90%
Buena	6	10%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	29	100%

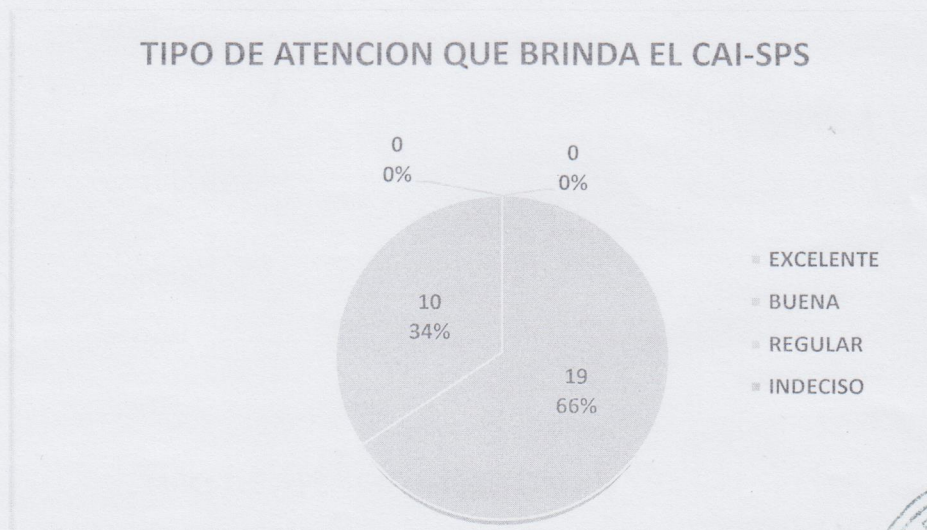


De acuerdo a la atención que brinda el Centro de Atención Integral, el 90% de los pacientes la consideran como una excelente atención por parte de los profesionales del centro, en comparación al 10% de ellos que lo toman como una buena atención y el 0% de ellos es considerada regular al igual que el 0% lo considera indeciso.



2. TIPO DE ATENCION EN CONSULTA INDIVIDUAL

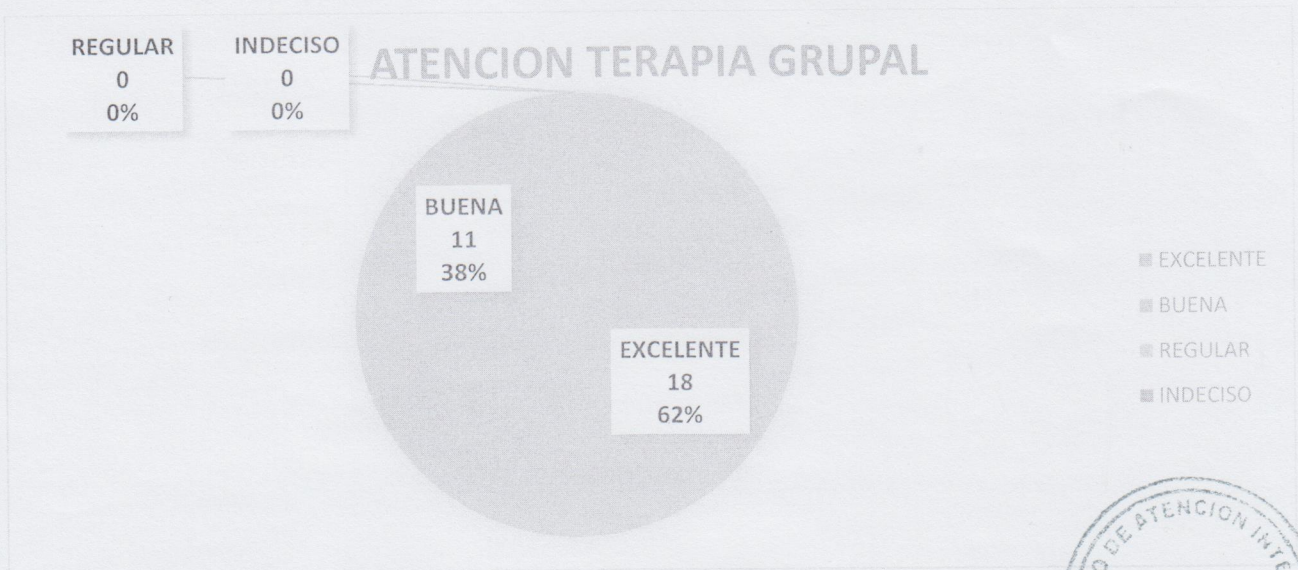
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	19	66%
Buena	10	34%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	29	100%



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 34% lo determinan como bueno, mientras que el 0% de ellos les parece regular y 0% indeciso.

3. TERAPIA GRUPAL

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	18	62%
Buena	11	38%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	29	100%

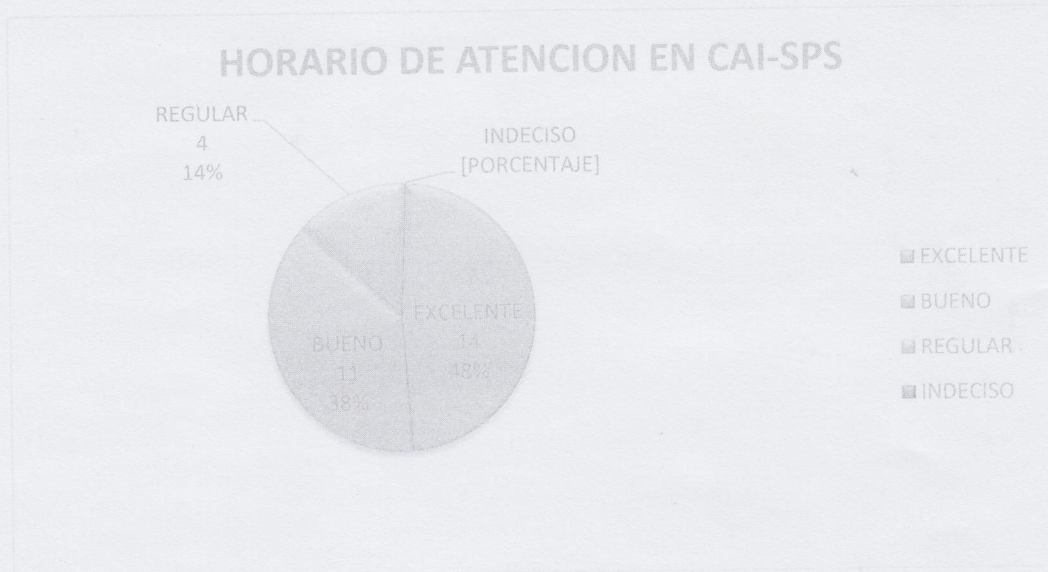


De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que el 62% de los pacientes valoraron la terapia de grupo como excelente, mientras al 38% de ellos les parece buena a diferencia del 0% de los pacientes lo ven regular y el 0% se opina indeciso.



4. HORARIO DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	14	48%
Buena	11	38%
Regular	4	14%
Indeciso	0	0%
Total	29	100%



De acuerdo a los resultados se encontró que el 48%, de los pacientes calificaron los horarios de atención de manera excelente y buena con un 38%, a su vez el 14% lo toman como regular y con un 0% indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	21	72%
Buena	8	28%
Regular	0	0%
Total	29	100%

SERVICIO DEL TERAPEUTA EN CAI SPS

REGULAR
0
0%

INDECISO
0
0%

BUENO
8
28%

EXCELENTE
21
72%

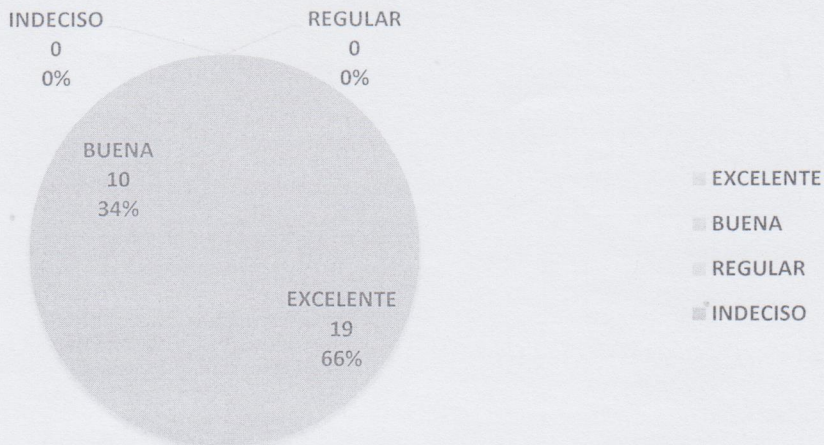
- EXCELENTE
- BUENO
- REGULAR
- INDECISO



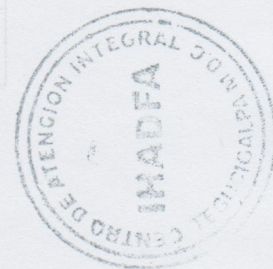
El 72% de los pacientes valoraron el servicio del terapeuta de manera excelente, y el 28% de ellos lo ven como una buena atención, mientras que el 0% lo consideran regular Y 0% indeciso.

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	19	66%
Buena	10	34%
Regular	0	0%
Total	29	100%

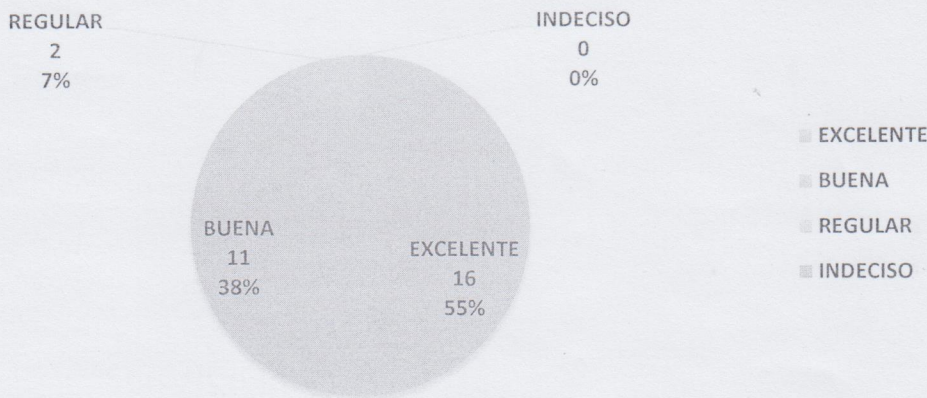


El servicio que brinda todo el personal de apoyo dentro del CAI-SPS. El 66% de los pacientes lo valoran excelente, el 34% de buena, mientras que el 0% lo ven de manera regular o indeciso.

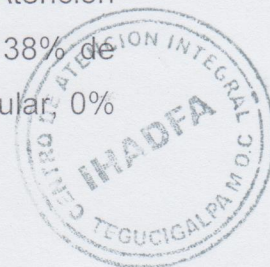
7. LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL CENTRO CAI-SPS

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

SERVICIOS QUE BRINDA CAI-SPS



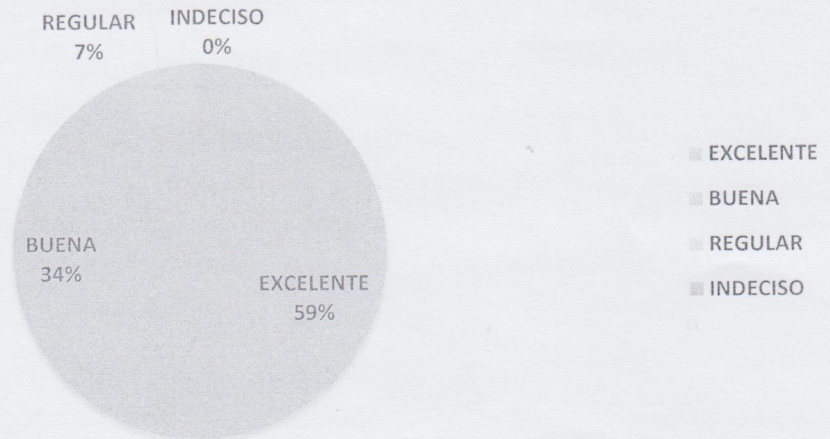
Los pacientes que reciben distintos tratamientos dentro del Centro de Atención Integral, valoran que el 55% de los servicios son de manera excelente, el 38% de ellos son de buena atención, mientras que el 7% de los pacientes lo ven regular, 0% indeciso.



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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	17	59%
Buena	10	34%
Regular	2	7%
Total	29	100%

OPINION A CERCA DEL RECURSO FISICO DEL CAI-SPS

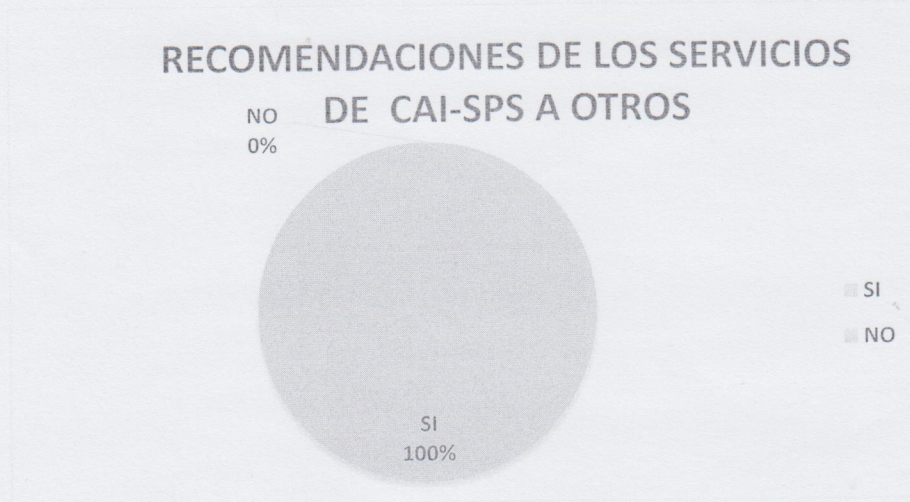


De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que 59% de los pacientes observan de manera excelente cada una de las instalaciones físicas dentro del CAI, en comparación al 34% de ellos lo considero como bueno, y el 7% lo ven regular y 0% indeciso.



9. RECOMENDACIÓN DE LOS SERVICIOS 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.

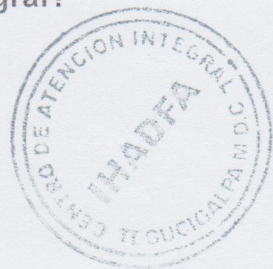


9---1 -Los pacientes que respondieron, que si recomendarían el Centro de Atención Integral describieron porque lo recomendarían:

1. Es un lugar muy bueno
2. Me han ayudado a mi persona el psicólogo y la doctora
3. Para mejorar la salud y bienestar
4. Ayudan bastante
5. Aquí ayudan a las personas
6. Ayudan ser mejor
7. Por buena obra
8. Por la atención profesional y emocional
9. Nos ayudan mucho
10. Porque es muy bueno
11. Porque es muy bueno
12. Para que no sigan arruinándose la vida
13. Para que no destruya su vida
14. Sirven de ayuda a muchos
15. Se aprenden muchas cosas
16. Porque me gusta la atención
17. Ayudan a resolver nuestros problemas
18. Me han servido de mucho
19. Porque es excelente
20. Porque le brinda apoyo a la gente
21. Se brinda buena atención
22. Porque me atrae

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

1. Todo está bien
2. A limpiar los baños
3. Todo está bien
4. todo está bien



5. en la ventilación
6. el aire acondicionado no sirve
7. las sillas
8. el equipo mobiliario
9. en el aire acondicionado y en los baños
10. todo esta excelente menos los baños

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.