



RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, APLICADA A PACIENTES Y FAMILIARES

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL IHADFA CAI-SPS.

SEPTIEMBRE

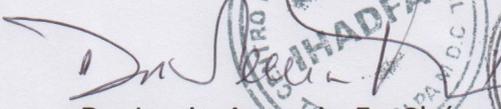
2019



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 septiembre 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 Septiembre 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

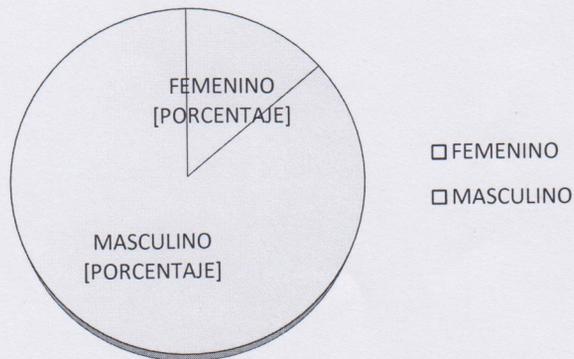
Determinar por medio de un instrumento de datos de opinión, la percepción que tienen los pacientes y sus familiares en relación a los servicios ofrecidos por el Centro de Atención Integral (CAI-SPS) y su equipo técnico, con el fin de obtener información de retroalimentación que permite acciones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades.



TABLA GENERAL DE GÉNERO

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	4	14%
Masculino	25	86%
Total	29	100%

GENERO

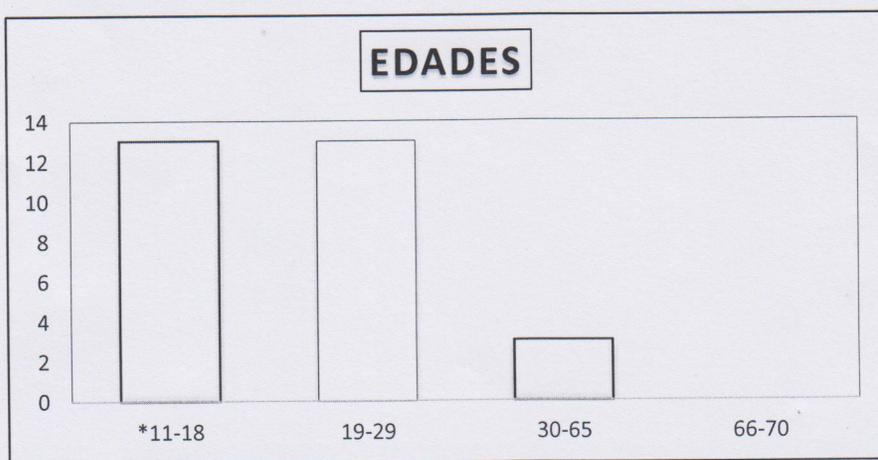


De acuerdo a los resultados obtenidos, de la aplicación de la encuesta de atención se encontró que de los 29 encuestados el 86% de ellos son del género masculino, en comparación al 14% que pertenece al género femenino.



TABLA GENERAL DE EDADES

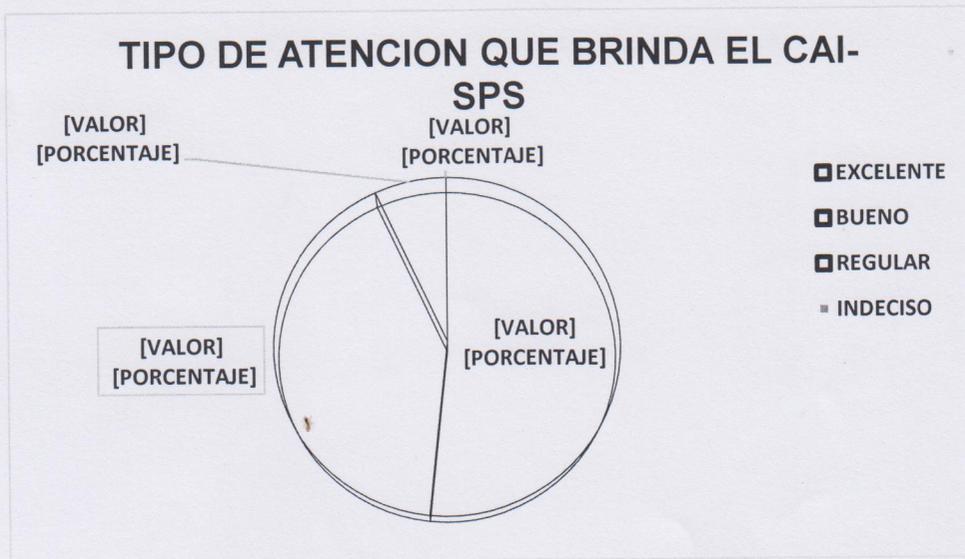
Edad	Frecuencia
11-18	13
19-29	13
30-65	3
66-70	0
	29



De la aplicación de la encuesta para los pacientes, se encontró un resultado de 13 individuos que se encontraron entre las edades de 11-18 años de edad, 13 de 19-29 años, y 3 entre la edad de 30-65 años mientras que en edad de 66-70 un 0.

1. ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

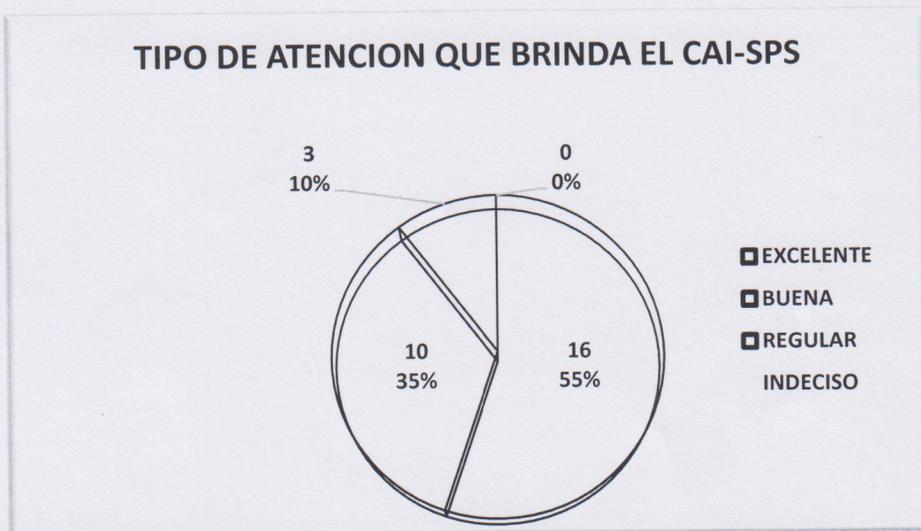
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	15	52%
Buena	12	41%
Regular	2	7%
Indeciso	0	0%
Total	29	100%



De acuerdo a la atención que brinda el Centro de Atención Integral, el 52% de los pacientes la consideran como una excelente atención por parte de los profesionales del centro, en comparación al 41% 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

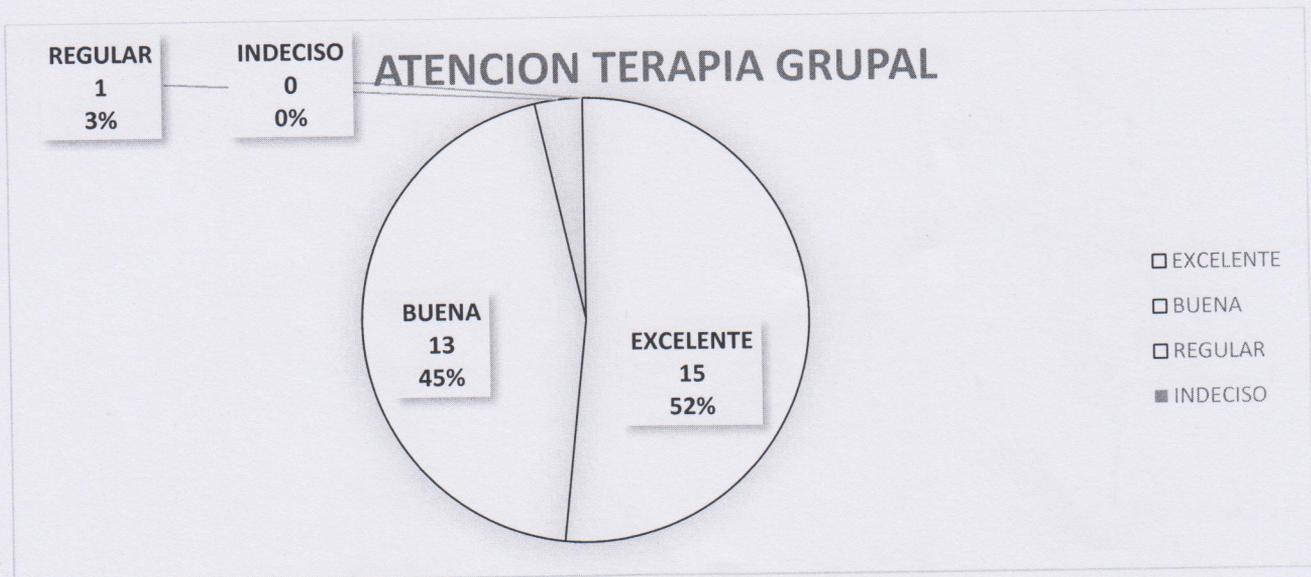
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	16	55%
Buena	10	35%
Regular	3	10%
Indeciso	0	0%
Total	29	100%



En cuanto a la consulta individualizada que reciben los pacientes dentro del Centro de Atención Integral, el 55% de ellos lo toman de manera excelente y el 35% lo determinan como bueno, mientras que el 10% de ellos les parece regular y 0% indeciso.

3. TERAPIA GRUPAL

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	15	52%
Buena	13	45%
Regular	1	3%
Indeciso	0	0%
Total	29	100%



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que el 52% de los pacientes valoraron la terapia de grupo como excelente, mientras al 45% de ellos les parece buena a diferencia del 3% 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	16	55%
Buena	11	38%
Regular	2	7%
Indeciso	0	0%
Total	29	100%



De acuerdo a los resultados se encontró que el 55%, de los pacientes calificaron los horarios de atención de manera excelente y buena con un 38%, a su vez el 7% lo toman como regular y con un 0% indeciso.

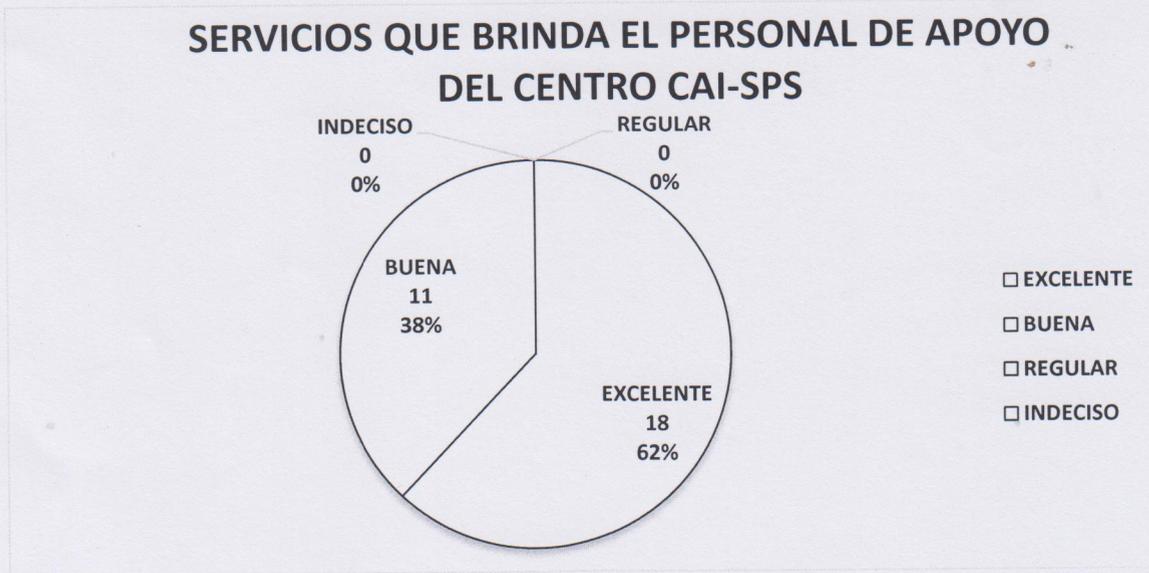
5. SERVICIO QUE BRINDA EL TERAPEUTA DENTRO DEL CAI-SPS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	22	79%
Buena	6	18%
Regular	1	3%
Total	29	100%



El 79% de los pacientes valoraron el servicio del terapeuta de manera excelente, y el 18% de ellos lo ven como una buena atención, mientras que el 3% lo consideran regular Y 0% indeciso.

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



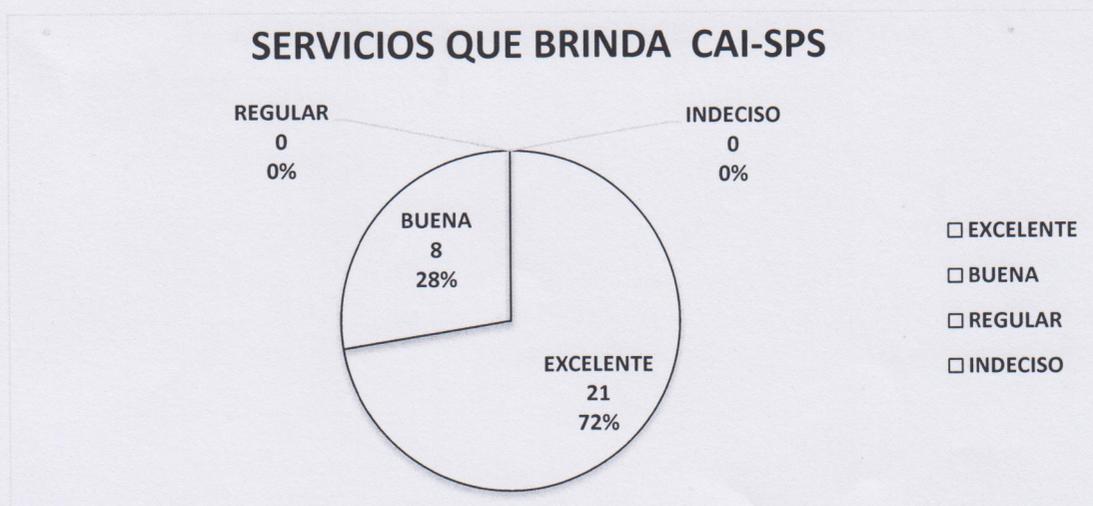
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	18	62%
Buena	11	38%
Regular	0	0%
Total	29	100%

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.



7. LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL CENTRO CAI-SPS

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

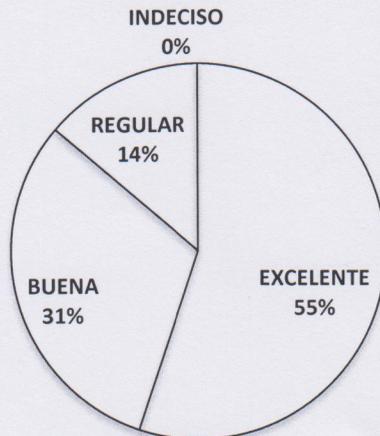


Los pacientes que reciben distintos tratamientos dentro del Centro de Atención Integral, valoran que el 72% de los servicios son de manera excelente, el 28% de ellos son de buena atención, mientras que el 0% de los pacientes lo ven regular, 0% indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	16	55%
Buena	9	31%
Regular	4	14%
Total	29	100%

OPINION A CERCA DEL RECURSO FISICO DEL CAI-SPS



- EXCELENTE
- BUENA
- REGULAR
- INDECISO

De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que 55% de los pacientes observan de manera excelente cada una de las instalaciones físicas dentro del CAI, en comparación al 31% de ellos lo considero como bueno, y el 14% 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. Porque nos ayudan mucho
2. Ayudan como familia
3. Porque todas las personas necesitamos ayuda
4. Porque ayudan bastante
5. Para ser buenas personas
6. Para nuestro bienestar
7. Para nuestra salud
8. Porque nos ayuda
9. Por ser algo que nos ayuda a salir adelante
10. Porque nos ayuda
11. Por nuestra salud
12. Porque nos ayuda con nuestra adicción
13. Aquí nos enseñan a ser mejores personas
14. Porque los temas en distintas terapias van a nuestra adicción
15. Porque nos ayudan a salir de droga
16. Porque me ayudaron a superar adicción
17. Nos enseña a combatir drogas
18. Porque lo que hacen es para ayudar a los demás
19. Nos enseñan a combatir droga
20. Ayudan a mantenernos libres de consumo
21. Tenemos distintos temas en adicción
22. Me ayudan a no consumir
23. Porque si pones de tu parte sirve de mucho
24. Dan buenas terapias

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

1. Todo está bien
2. La piscina, el aire y las salas tiene pocas sillas
3. Salón de terapia muy pequeño

4. Todo está bien
5. Todo está bien solo falta el aire
6. El olor de los baños ya mejoro
7. La piscina esta mala y el salón es muy pequeño ya no cabemos
8. Salón muy pequeño
9. Todo está bien gracias a Dios
10. Que arreglen el aire
11. Baños y aire
12. Está todo bien en IHADFA
13. Nada

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.

