



RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, APLICADA A PACIENTES Y FAMILIARES



CENTRO DE
ATENCIÓN
INTEGRAL
IHADFA CAI-
SPS.

OCTUBRE –
NOVIEMBRE

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 los meses de Octubre y Noviembre de 2019.

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 Septiembre y Octubre 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.

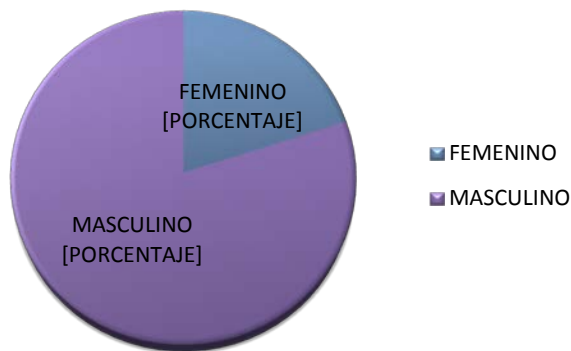
OBJETIVO DE LA ENCUESTA

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	20%
Masculino	24	80%
Total	30	100%

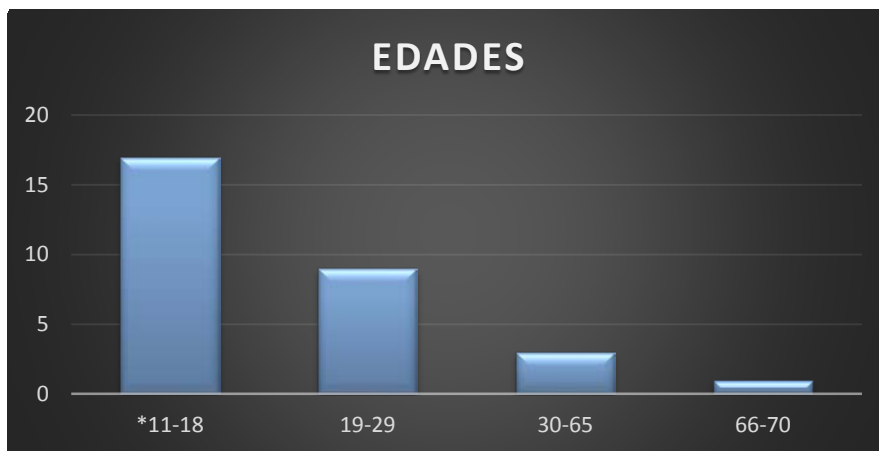
GENERO



De acuerdo a los resultados obtenidos, de la aplicación de la encuesta de atención se encontró que de los 30 encuestados el 80% de ellos son del género masculino, en comparación al 20% que pertenece al género femenino.

TABLA GENERAL DE EDADES

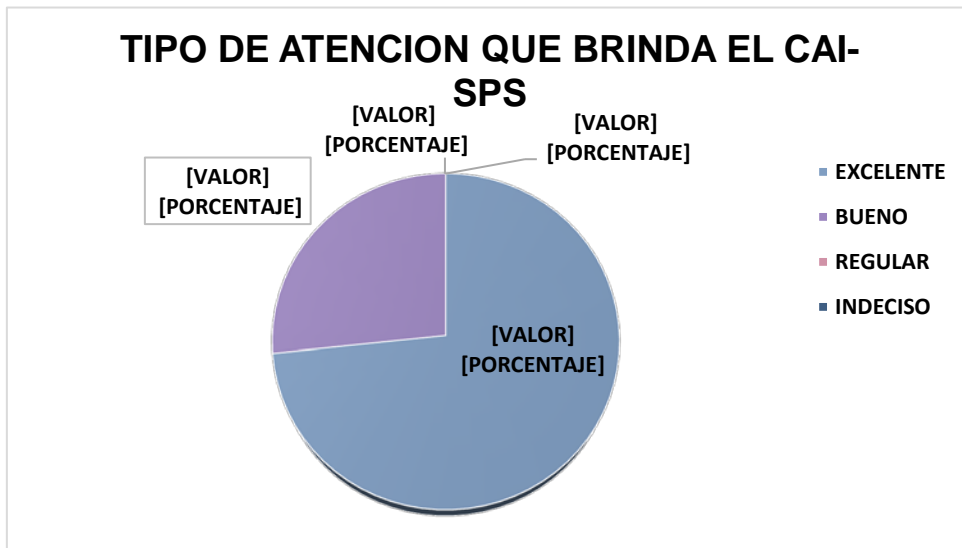
Edad	Frecuencia
11-18	17
19-29	9
30-65	3
66-70	1
	30



De la aplicación de la encuesta para los pacientes, se encontró un resultado de 17 individuos que se encontraron entre las edades de 11-18 años de edad, 9 de 19-29 años, y 3 entre la edad de 30-65 años mientras que en edad de 66-70 un 1.

1. ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

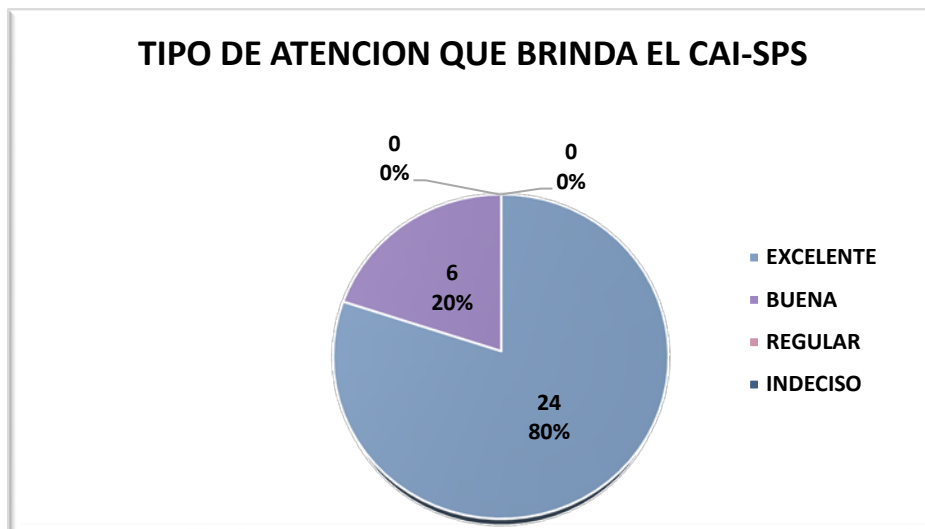
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	22	73%
Buena	8	27%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	30	100%



De acuerdo a la atención que brinda el Centro de Atención Integral, el 73% de los pacientes la consideran como una excelente atención por parte de los profesionales del centro, en comparación al 27% 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

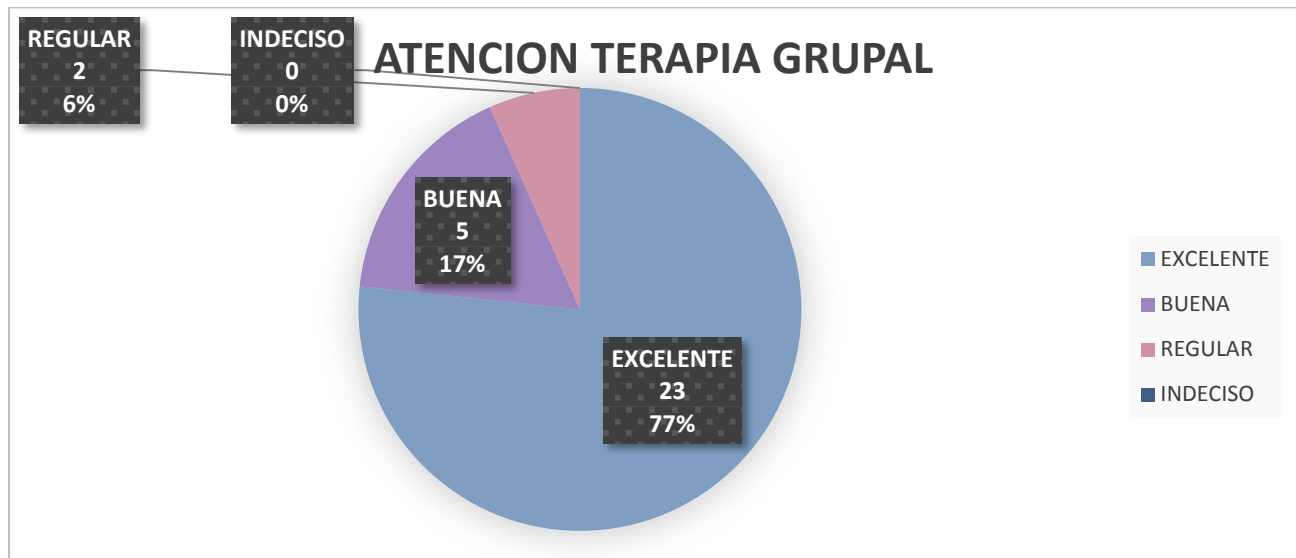
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	24	80%
Buena	6	20%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	30	100%



En cuanto a la consulta individualizada que reciben los pacientes dentro del Centro de Atención Integral, el 80% de ellos lo toman de manera excelente y el 20% lo determinan como bueno, mientras que el 0% de ellos les parece regular y 0% indeciso.

3. TERAPIA GRUPAL

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	23	77%
Buena	5	17%
Regular	2	6%
Indeciso	0	0%
Total	30	100%



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que el 77% de los pacientes valoraron la terapia de grupo como excelente, mientras al 17% de ellos les parece buena a diferencia del 6% de los pacientes lo ven regular y el 0% se opina indeciso.

4. HORARIO DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-SPS

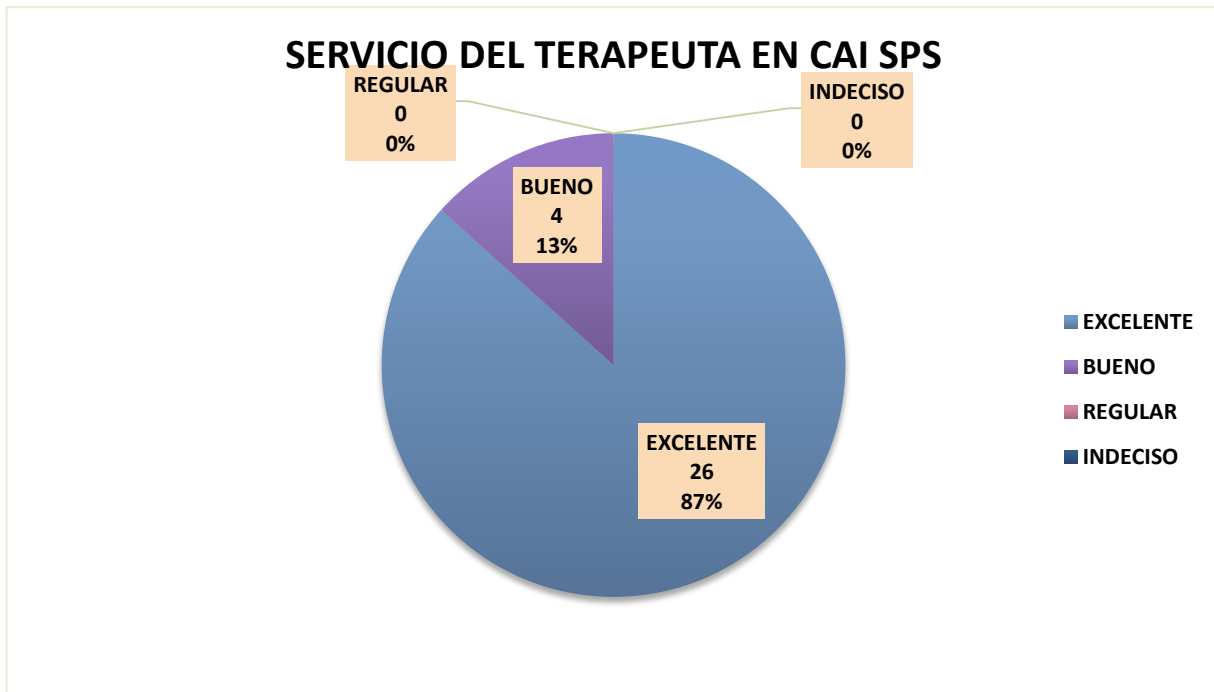
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	20	67%
Buena	9	30%
Regular	1	3%
Indeciso	0	0%
Total	30	100%



De acuerdo a los resultados se encontró que el 67%, de los pacientes calificaron los horarios de atención de manera excelente y buena con un 30%, a su vez el 3% lo toman como regular y con un 0% indeciso.

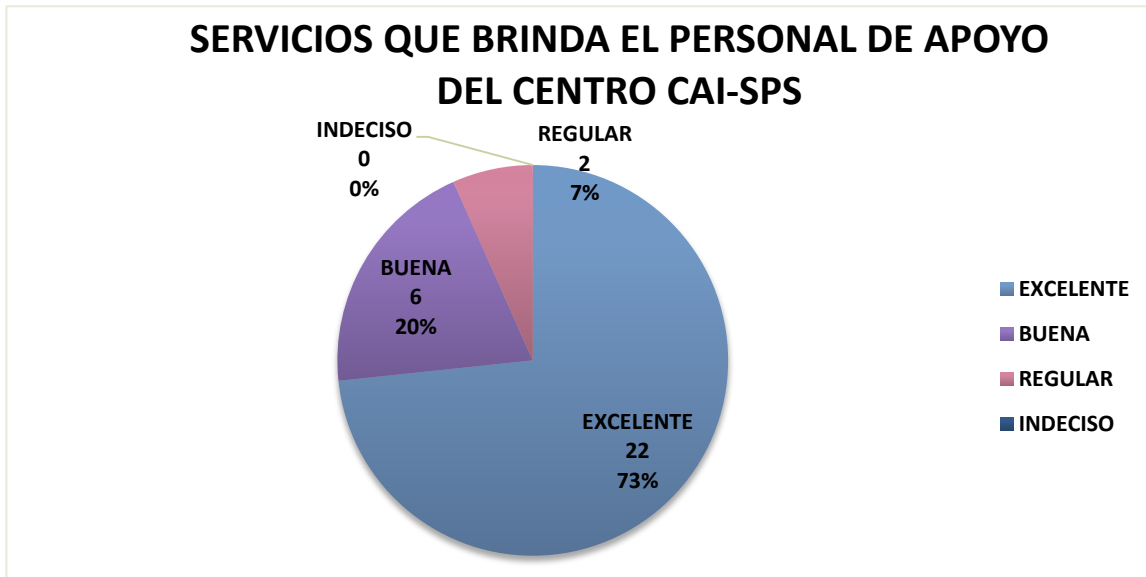
5. SERVICIO QUE BRINDA EL TERAPEUTA DENTRO DEL CAI-SPS

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	26	87%
Buena	4	13%
Regular	0	0%
Total	30	100%



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 3% lo consideran regular Y 0% indeciso.

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

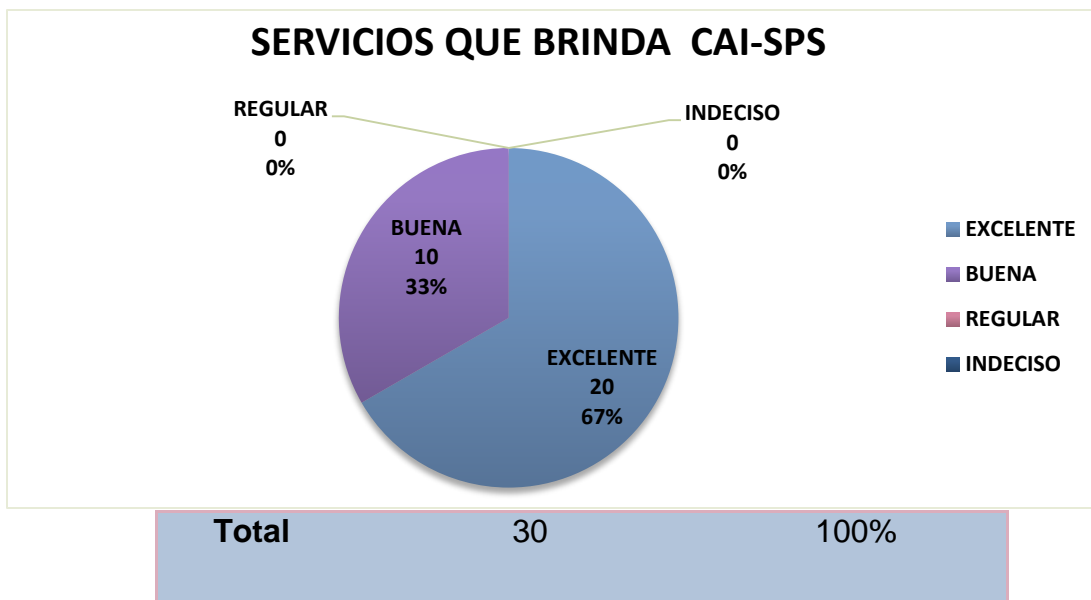


Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	22	73%
Buena	6	20%
Regular	2	7%
Total	30	100%

El servicio que brinda todo el personal de apoyo dentro del CAI-SPS. El 73% de los pacientes lo valoran excelente, el 20% de buena, mientras que el 7% lo ven de manera regular y 0% indeciso.

7. LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL CENTRO CAI-SPS

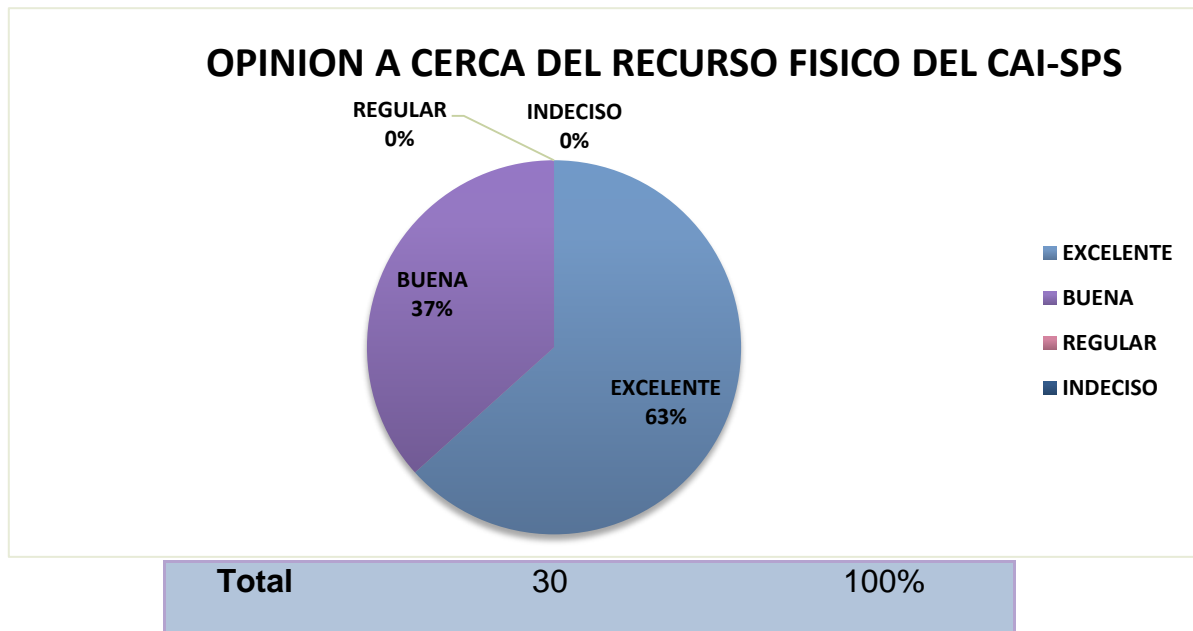
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	20	67%
Buena	10	33 %
Regular	0	0 %
Indeciso	0	0%



Los pacientes que reciben distintos tratamientos dentro del Centro de Atención Integral, valoran que el 67% de los servicios son de manera excelente, el 33% 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	19	63%
Buena	11	37%
Regular	0	0%



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que 63% de los pacientes observan de manera excelente cada una de las instalaciones físicas dentro del CAI, en comparación al 37% 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	30	100%
NO	0	0%
Total	30	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. En realidad sí que ayudan mucho
2. Porque hay muchas personas que necesitan ayuda
3. Recomendando para que se rehabiliten
4. Porque ayudan en todo aspecto de motivación
5. Por un buen apoyo a cualquier problema psicológico
6. Para los que necesitan someterse a terapia
7. Para ayudar a alguien mas
8. Para que salgan adelante como yo
9. Sirve de mucha ayuda
10. Porque es de mucha ayuda y nos ayudan a tener una vida diferente
11. Muy buena atención y apoyo
12. Porque su servicio es bueno y para mejorar nuestra salud
13. Para que nos ayuden con terapia y a apartarnos de los vicios
14. Porque es un centro de rehabilitación muy bueno
15. Para que se mejoren y dejen sus vicios
16. Es un lugar muy bueno donde se brinda confianza y seguridad
17. Porque son buenos
18. Porque ayudan mucho en la psicología y en lo personal
19. Es muy bueno así como nos ayudan a nosotros pueden ayudar a los demás

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

1. Todo esta excelente
2. Todo está bien, muy bien el servicio
3. Todo está bien
4. Todo está bien, recibimiento y las terapias son excelentes
5. Todo bien
6. Los baños
7. Realmente me gusta todo
8. Todo está bien
9. Para mí 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.