

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

# **RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, APLICADA A PACIENTES Y FAMILIARES**

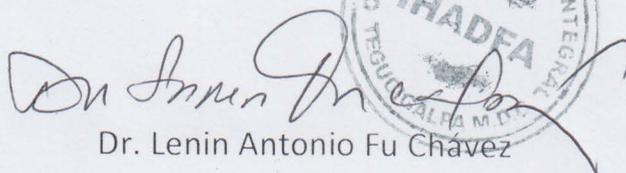
**25 DE  
DICIEMBRE  
2019**

**AL 25 DE  
ENERO 2020**

## PRESENTACION

Se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a pacientes y familiares que acudieron al Centro de Atención Integral de IHADFA, del 25 de diciembre de 2019 al 25 de enero de 2020.

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 Tegucigalpa del Instituto Hondureño de Alcoholismo, Drogadicción y Farmacodependencia, la cual fue realizada en los meses de Diciembre 2019 y Enero del presente año 2020, 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.

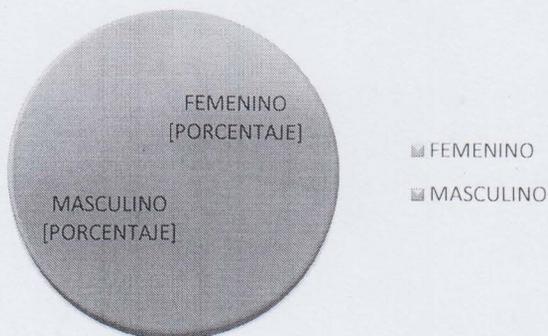
## OBJETIVO DE LA ENCUESTA

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-TEG) 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	26	28%
Masculino	67	72%
Total	93	100%

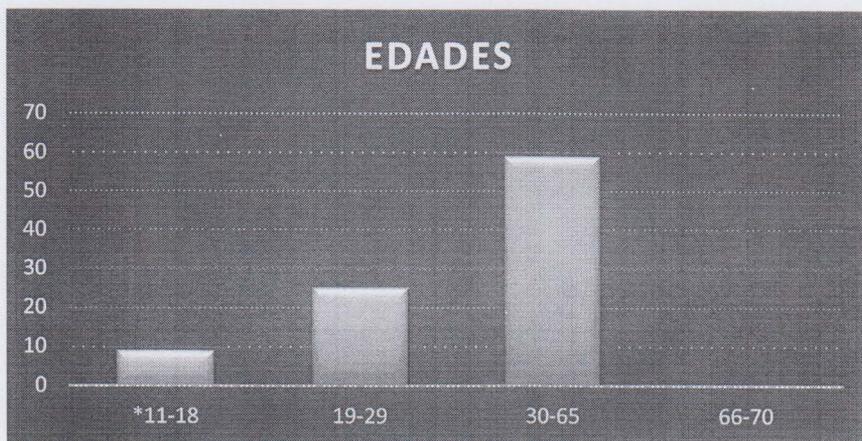
## GENERO



De acuerdo a los resultados obtenidos, de la aplicación de la encuesta de atención se encontró que de los 94 encuestados el 72% de ellos son del género masculino, en comparación al 28% que pertenece al género femenino.

## TABLA GENERAL DE EDADES

Edad	Frecuencia
11-18	9
19-29	25
30-65	59
66-70	0
	93

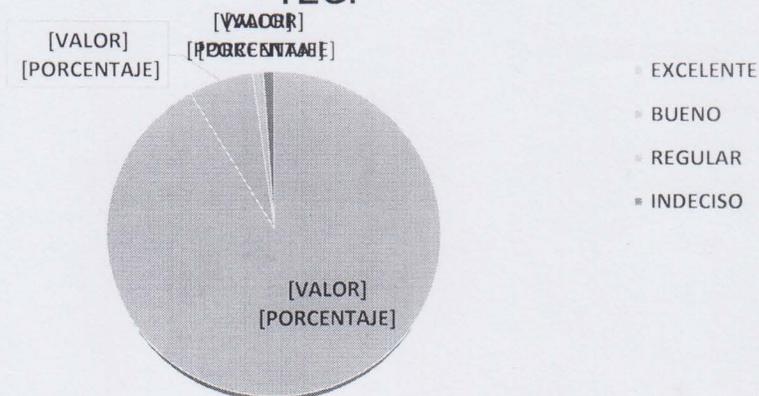


De la aplicación de la encuesta para los pacientes, se encontró un resultado de 9 individuos que se encuentran entre las edades de 11-18 años de edad, 25 de 19-29 años, y 60 entre la edad de 30-65 años mientras que en edad de 66-70 0 participantes.

## 1. ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-TEG.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	85	91%
Buena	6	7%
Regular	1	1%
Indeciso	1	1%
Total	93	100%

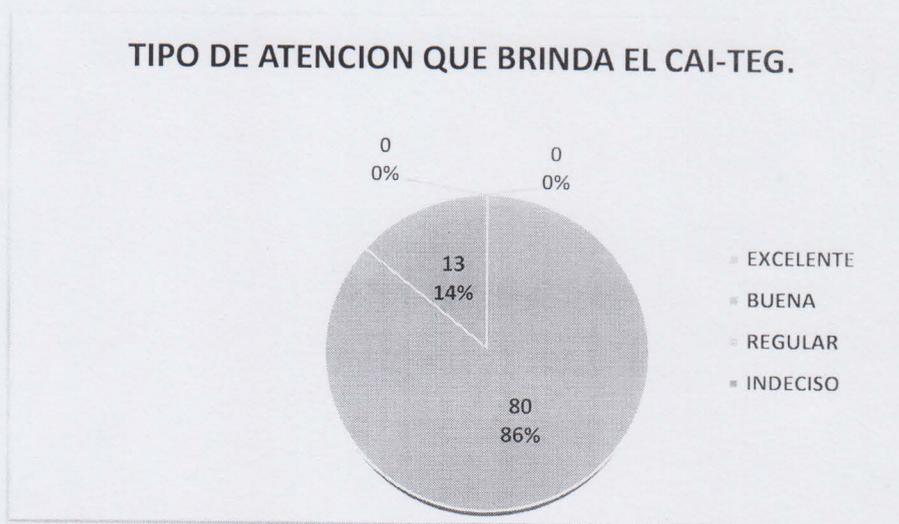
### TIPO DE ATENCION QUE BRINDA EL CAI-TEG.



De acuerdo a la atención que brinda el Centro de Atención Integral, el 91% de los pacientes la consideran como una excelente atención por parte de los profesionales del centro, en comparación al 7% de ellos que lo toman como una buena atención y el 1% de ellos es considerada regular al igual que el 1% lo considera indeciso.

## 2. TIPO DE ATENCION EN CONSULTA INDIVIDUAL

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	80	86%
Buena	13	14%
Regular	0	0%
Indeciso	0	0%
Total	93	100%



En cuanto a la consulta individualizada que reciben los pacientes dentro del Centro de Atención Integral, el 86% de ellos lo toman de manera excelente y el 14% lo determinan como bueno, mientras que el 0% de ellos les parece regular y 0% indeciso.

### 3. TERAPIA GRUPAL

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	73	79%
Buena	19	20%
Regular	1	1%
Indeciso	0	0%
Total	93	100%



De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que el 79% de los pacientes valoraron la terapia de grupo como excelente, mientras al 20% de ellos les parece buena a diferencia del 1% de los pacientes lo ven regular y el 0% se opina indeciso.

#### 4. HORARIO DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL CAI-TEG.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	63	68%
Buena	23	25%
Regular	7	7%
Indeciso	0	0%
Total	93	100%

#### HORARIO DE ATENCIÓN EN CAI-TEG.

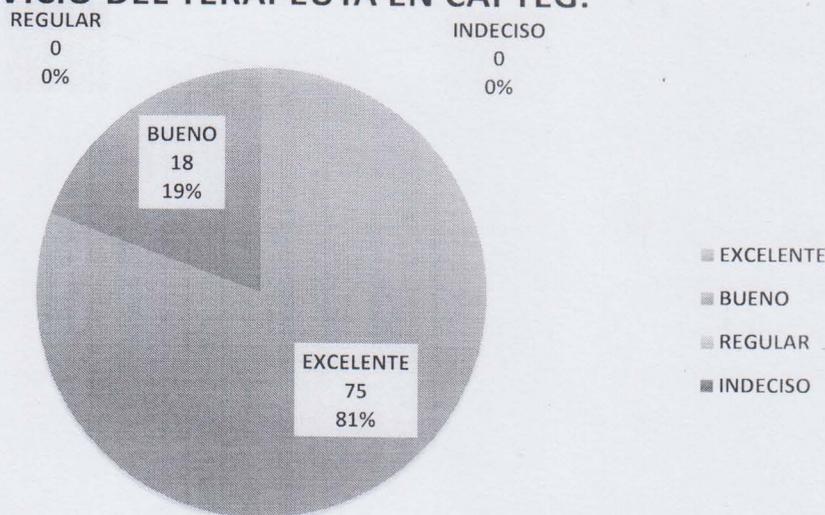


De acuerdo a los resultados se encontró que el 68%, de los pacientes calificaron los horarios de atención de manera excelente y buena con un 25%, a su vez el 7% lo toman como regular y con un 0% indeciso.

#### 4. SERVICIO QUE BRINDA EL TERAPEUTA DENTRO DEL CAI-TEG.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	75	81%
Buena	18	19%
Regular	0	0%
Total	93	100%

#### SERVICIO DEL TERAPEUTA EN CAI TEG.

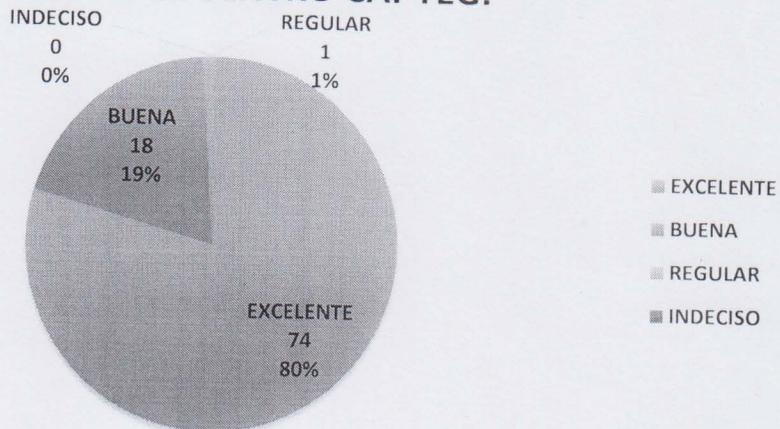


El 81% de los pacientes valoraron el servicio del terapeuta de manera excelente, y el 19% de ellos lo ven como una buena atención, mientras que el 0% lo consideran regular Y 0% indeciso.

## 5. SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL DE APOYO CENTRO CAI-TEG.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	74	80%
Buena	18	19%
Regular	1	1%
Total	93	100%

### SERVICIOS QUE BRINDA EL PERSONAL DE APOYO DEL CENTRO CAI-TEG.

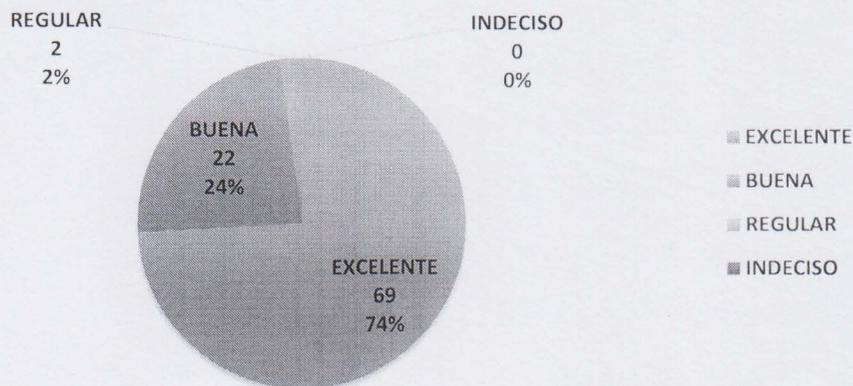


El servicio que brinda todo el personal de apoyo dentro del CAI-TEG. El 74% de los pacientes lo valoran excelente, el 19% de buena, mientras que el 1% lo ven de manera regular y 0% indeciso.

## 6. LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL CENTRO CAI-TEG.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	69	74%
Buena	22	24%
Regular	2	2%
Indeciso	0	0%
Total	93	100%

### SERVICIOS QUE BRINDA CAI-TEG.

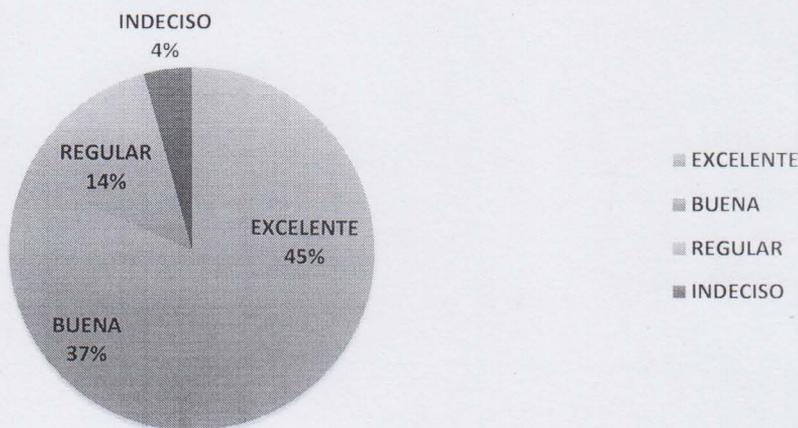


Los pacientes que reciben distintos tratamientos dentro del Centro de Atención Integral, valoran que el 74% de los servicios son de manera excelente, el 24% de ellos son de buena atención, mientras que el 2% de los pacientes lo ven regular, 0% indeciso.

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

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	42	45%
Buena	34	37%
Regular	13	14%
Indeciso	4	4%
Total	93	100%

### OPINION A CERCA DEL RECURSO FISICO DEL CAI-TEG.

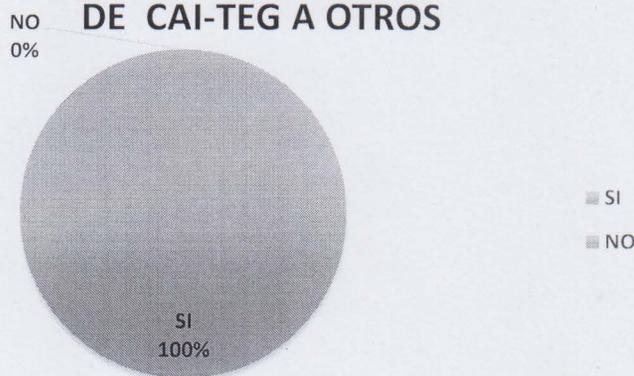


De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que 45% de los pacientes observan de manera excelente cada una de las instalaciones físicas dentro del CAI, en comparación al 37% de ellos lo considero como bueno, y el 14% lo ven regular y 4% indeciso.

## 8. RECOMENDACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL CAI A OTROS PACIENTES

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
SI	93	100%
NO	0	0%
Total	93	100%

### RECOMENDACIONES DE LOS SERVICIOS DE CAI-TEG A OTROS



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 bueno y beneficioso.
2. Porque la terapia es buena, confiable, privada, y sirve como desahogo personal y la comunicación.
3. Lo ayudan.
4. Son muy profesionales.
5. Recibimos buenos consejos para nuestra vida diaria.
6. Ayudan a curarse.
7. Son buenos.
8. Me ayudan.
9. Es bueno.
10. En lo personal me ha ayudado mucho.
11. Porque ayuda.
12. Porque nos brindan excelente servicio.
13. Porque uno recibe la ayuda que necesita de inmediato, a uno le atienden de una forma especial y nos dan la importancia que necesitamos.
14. El centro integral ayudan a las personas que vienen.
15. Porque es bueno que otras personas se beneficien de las demás personas.
16. Es una actitud sincera por el bien de todos los pacientes.
17. Porque es excelente, aparte de eso me han ayudado.
18. Porque nos ayudan a vivir mejor.
19. Tengo siete meses que no tomo desde que estoy asistiendo.
20. Ayuda mucho a reflexionar y salir adelante con las metas que uno tiene.
21. Es una oportunidad de una nueva vida.
22. Le ayudan a uno.
23. Para mejorar sus moralidades.
24. Mucha gente lo necesita.

25. Es un servicio bueno.
26. Porque es necesario recibir esta atención.
27. Porque la verdad lo hacemos por algo y sentimos bien sin consumir.
28. Porque ayudan a salir adelante.
29. Porque así como me han ayudado a otras personas también.
30. Porque es un buen centro.
31. Es vital en la recuperación de un adicto.
32. Porque es necesario estar saludable.
33. Porque lo apoyan.
34. Es muy bueno, son muy buenas terapias.
35. El programa es buenísimo.
36. Si uno no se comunica, nadie conoce lo conoce y es excelente centro.
37. Por su excelente labor diaria.
38. Por la prevención de abuso de drogas y otros.
39. Es muy bueno.
40. Es muy buen servicio.
41. Por ayudar a cambiar.
42. Sería lo mejor en cooperar con otras personas.
43. Es de gran ayuda.
44. Porque ayudan a las personas a salir de su adicción.
45. Para ser mejor y no tener problemas con la ley.
46. Muchos lo necesitan.
47. Por la ayudan que le brindan.
48. Porque es buen centro que ayuda mucho a los que necesitan.
49. Ayudan porque los doctores lo alientan con amor.
50. Debemos cambiar.
51. La atención grupal e individual.
52. Ayudan a dejar lo que nos afecta.
53. Para que puedan mejorar.
54. Son necesarias para nuestra recuperación.
55. Porque sí.

56. Porque ayudan con las adicciones.
57. A mi me ha ayudado mucho en mi recuperación.
58. A muchos le ha dado resultado.
59. Porque es una buena ayuda.
60. Porque conocieron lo excelente que es el centro.
61. Porque es un centro muy bueno.
62. Aquí hay apoyo tanto para los familiares y pacientes.
63. Porque ayuda a las personas.
64. Porque mejora nuestra calidad de vida asistiendo a estas terapias.
65. Es una forma de ayudar a las personas a la familias a salir adelante de los problemas de drogas y otras.
66. Ayudan al crecimiento personas y cambios de vida.
67. Porque mejora su vida en todo aspecto.
68. Ayudan mucho a las personas.
69. Es una ayuda necesaria.
70. Porque brindan ayuda necesaria para poder recuperarse.
71. Porque ayudan y conscientizan al paciente para que cambie.
72. Porque ayudan mucho a los pacientes y familiares.
73. Ellos también podrían mejorar las adicciones.
74. Libera al individuo y los conduce a disfrutar su vida.
75. Porque es necesario.
76. Es un buen centro para ayuda y prevención.
77. Porque he visto resultados positivo.
78. También lo necesitan al igual que mi hijo.
79. El ambiente es propicio para aquellos pacientes y familiares puedan salir de su problema.

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

1. En motivar mas las asitencias de los pacientes y familiares.
2. Primeramente en su personalidad, dominio propio, tener voluntad aceptar que esta arriesgando su vida y la vbida de sus familias y solamente pedirle a Dios que le ayude.
3. Pienso que en abrir mas talleres manuales para los jóvenes.
4. Que hubieran mas centros como estos a nivel nacional para la población que no tiene los recursos en la transportación a los diferentes centros a nivel nacional.
5. Están bien.
6. Ampliar el horario de atención de los especialistas en psiquiatria.
7. Bueno, creo que deberíamos mejorar nuestras adicciones y nuestro carácter y para lograr ser lo que uno desea en la vida.
8. Mas personal para atendernos, mas ventilación para el aire.
9. Esta bien como esta.
10. Baños y salas de relajación.
11. Salas de terapia.
12. Mas que todo el horario.
13. La seguridad.
14. Necesitamos mas guardias para el día, porque estamos en la interperie y un oasis porque no hay agua.
15. Vigilancia, mantenimiento en baños y salones, oasis, cafetera y vasos.
16. Haciendo campañas para dar a comer, estos servicios que presta la institución y si se pudieran abrir pequeños centros en las colonias y barrios donde están muchos jóvenes que no tienen la oportunidad de venir hasta aquí.
17. Apliar el horario de atención del personal de terapia en adicciones y psiquiatria, asignar áreas mas amplias, para las sesiones de charla educativa.

18. Se debe de mejorar en todos los aspectos y no volver a caer en lo mismo de siempre y seguir para adelante y hacer todo el esfuerzo posible.
19. El los salones son muy pequeños, mas tiempo en las terapias, menos vacaciones para los doctores, mas café con pan, vasos, agua, ampliar la atención para los pacientes y poner psicólogos.
20. Falta guardias de seguridad por el día, falta de café, vasos, agua, azúcar, ventiladores, por lo demás, todo esta excelente.
21. Bueno, en parte sillas.
22. En las instalaciones que se amplie mas personal medico y si se puede ayudar con medicamentos.
23. Para mi esta bien todo.
24. Ampliar el horario de charlas grupales, porque no ajusta el tiempo para poder compartir nuestras experiencias.
25. Empezar a la hora, poner a las 10:00 y no a las 10 y mas.
26. Que hubiera charla también con ellos, charlas familiares.
27. Pues para mi, todo esta bien, desde los horarios y hasta la atención que se brinda. De verdad los felicito a todos por la ayuda que mos brindan.
28. Todo esta bien.
29. Creo que todo esta excelente.
30. Bueno, a mi en lo particular me gustaría que hibiera una instalación para internamiento de personas para la desintoxicación.
31. Esta bien, pero si el gobierno ayudara mas, mejor.
32. No miro nada que piense que esta mal.
33. En dejar todo tipo de vicios.
34. En ampliamiento de área.
35. Un busito para que lo puedan venir a dejar aquí, guardias de seguridad por el día, un oasis con agua helada, café, pan y baños.
36. La iluminación de las terapias de grupos.
37. Guardias.

38. En realidad, creo que es una ardua labor que ejercen los del programa de rehabilitación.
39. Pues creo que lo único que hace falta es un guardia de seguridad por el día, porque queda sola la secretaria y la otra muchacha y que les paguen mas y mandar café, agua, pan, vasos, azúcar, pero lo mas necesario es el guardia de seguridad.
40. Ampliar las horas de las reuniones, mejorar mas literatura, en saber mas y que haya mas personas de psicología y psiquiatria.
41. Todo esta bien.
42. Para mi todo esta excelente.
43. Mantener en la misma línea y nuevas terapias.
44. Creo que todo esta bien.
45. Mas grande la salas.
46. La verdad que para mejorar es poner todo de su parte y seguir adelante. Hacer lo posible de poner su parte. Gracias por sus atenciones.
47. En hacer el esfuerzo de no caer en el mismo vicio.
48. En no volver a consumir en lo que hace daño al cuerpo.
49. Deben de aumentarle el sueldo al personal.
50. El maltrato a las drogas por infractores.
51. Todo esta bien.
52. Todo esta perfecto.
53. Todo es excelente, muy buena atención.
54. Me parece que todo esta excelente.
55. Aun no tengo una opinión que brindar.
56. Bueno, en mí opinión en nada, son personas muy capacitadas amables con los pacientes.
57. Tener mas lectura.
58. Extender el horario de atención.
59. Estructura.
60. Nada.

61. En los horarios y salones de charlas.
62. En construir mas salones.
63. Mas grande donde dan charlas.
64. Las instalaciones.
65. Espacios para terapia.
66. A mi parecer todo esta bien, si fuese dos veces por semana seria mejor, pero entiendo que algunas personas no podrían por sus trabajos.
67. Solamente en ayudar un poco mas al paciente en su desintoxicación, tal ves con medicamento adecuado.

## CONCLUSIONES

- De manera general, el Centro de Atención Integral de Tegucigalpa, los pacientes y familiares manifiestan en su mayoría muy buena satisfacción con los servicios brindados por el personal del centro y que esto es muy beneficioso para su vida, ya que reciben la ayuda necesaria para tener una mejor calidad de vida.
- Según las necesidades expresadas por los pacientes, desearían que existieran mas Centros de Antencion Integral a nivel local y nivel nacional.
- La contratación de médico y psicólogo (as), lo consideran necesario para brindar un servicio más fluido y completo, así como la ampliación de instalaciones y horarios de atención.