

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN USUARIOS CAD,S

Junio 2021

Cuestionario número _____

Buenos días/tardes, soy, entrevistador/a para la empresa Sociológica Tres. En estos momentos estamos realizando una encuesta para conocer tu opinión sobre el funcionamiento y el servicio que ofrece el CAD de.... Todas tus opiniones son confidenciales, es decir, nadie, ni siquiera el personal del centro, puede saber lo que has dicho. Es muy importante que respondas con sinceridad y que pidas aclaraciones si alguna pregunta no está clara o no la entiendes. No hay opiniones ni buenas ni malas, lo que interesa es que sean sinceras y expresadas libremente.

La selección de las personas a las que se solicita la colaboración en el estudio ha sido estrictamente aleatoria, por lo que tu colaboración resulta especialmente valiosa. Toda la información que nos facilites está sujeta a las especificaciones de la Ley Orgánica 5/192, de 29 de octubre de Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos [LORTAD] y sus modificaciones posteriores. Los datos que te solicitamos se tratarán informáticamente para realizar análisis estadísticos de una forma totalmente ANÓNIMA, sin grabar sus datos personales.

GRACIAS ANTICIPADAS POR TU COLABORACIÓN

P.1. Para empezar, ¿me podrías decir cuánto tiempo llevas en este CAD, teniendo sólo en cuenta el tratamiento actual?

1. Menos de 3 meses FIN ENTREVISTA
2. Entre 3 y 6 meses
3. Entre 6 y 12 meses
4. Entre 1 año y 3 años
5. Más de 3 años
9. NS/NCFIN ENTREVISTA

P.2. En segundo lugar, te importaría decirme, ¿cuál es la principal sustancia/conducta por la que acudiste al CAD?

1. Heroína
2. Cocaína
3. Alcohol
4. Cannabis
5. Juego
6. Otros FIN ENTREVISTA
9. NS/NCFIN ENTREVISTA

P.3. Si eres tan amable, me podrías decir ¿cómo valoras la actuación general y el servicio que estás recibiendo en este CAD?, ¿dirías que es ...? (*entrevistador: mostrar y leer escala*)

5. Excelente
4. Muy buena
3. Buena
2. Regular
1. Mala
0. Muy mala
9. NS/NC

P.4. Por lo que conoces hasta el momento de este CAD, ¿lo recomendarías a algún amigo o conocido que se encontrase en situación parecida a la tuya?, ¿dirías que...?
(entrevistador: leer escala)

5. Seguro que sí
4. Es muy probable
3. Es probable
2. Es poco probable
1. Seguro que no
9. NS/NC

P.5. ¿Por qué comenzaste el tratamiento en el CAD? (entrevistador: leer escala)

1. Lo decidí yo
2. Lo decidí yo porque me lo sugirieron
3. Me obligaron, me lo han impuesto
4. Otros
9. NS/NC

P.6.- Pensando en el momento en que comenzaste el tratamiento ¿Quién/quienes te han animado/apoyado más para acudir al CAD? Señala todas las opciones que quieras.

RESPUESTA MULTIPLE

1. Tu familia (padres, hermanos, etc.)
2. Tu pareja
3. Tus hijos/as
4. Amigos/conocidos
5. Personas de tu trabajo
6. Profesional o técnico
7. Nadie (si marca esta, ninguna más)
9. NS/NC (si marca esta, ninguna más)

P.7.- Una vez tomada la decisión de acudir al centro, valora el grado de facilidad/dificultad en acceder al CAD (en acudir al centro, tener la primera cita) ?
(entrevistador: mostrar y leer escala)

1. Muy difícil
2. Bastante difícil
3. Difícil
4. Fácil
5. Bastante fácil
6. Muy fácil
9. No sabe/No contesta

P.8.- Valora si los siguientes elementos que te menciono a continuación te facilitaron o no este acceso al centro, de forma que 5 significa que fue muy facilitador y 0 nada facilitador. *(entrevistador: leer los elementos y la escala)*

	5 (Muy facilitador)	4	3	2	1	0 (nada facilitador)	9 NS / NC
1. La información disponible sobre el CAD (redes sociales, teléfono 010, internet...)							
2. Los horarios del CAD							
3. La distancia del CAD a mi domicilio							
4. La información telefónica del CAD							
5. La información presencial en la recepción							
6. La imagen del CAD en mi barrio							
7. El transporte al CAD							
8. Otros (especificar)							

P.9. Vamos a analizar ahora aspectos más concretos del servicio. Comenzamos por la localización y las instalaciones del CAD. ¿Cómo valoras...*(entrevistador: leer los elementos y la escala)*

	5 Excelente	4 Muy buena	3 Buena	2 Regular	1 Mala	0 Muy mala	9 Ns/ Nc
1. La distancia entre el centro y tu domicilio							
2. La comodidad (movilidad dentro del centro, ventilación, mobiliario...)							
3. La confidencialidad facilitada por las instalaciones							
4. La limpieza de las instalaciones							

P.10. En relación con la vigilancia del centro, ¿cómo valoras la capacidad del centro para garantizar tu seguridad física?*(entrevistador: leer la escala)*

- Excelente 5
- Muy buena 4
- Buena 3
- Regular 2
- Mala 1
- Muy mala 0
- NS/NC 9

P.11. Pensando ahora en el personal que trabaja en la recepción, ¿cómo valoras, ...? ...*(entrevistador: leer los elementos y la escala)*

	5 Exce lente	4 Mu y bue na	3 Bue na	2 Regu lar	1 Mal a	0 Muy mala	9 Ns/ Nc
1. La amabilidad con que te tratan							
2. La agilidad para atender y resolver problemas							

P.12. Pensando ahora en el momento en el que empezaste este tratamiento, ¿cómo valoras la agilidad y rapidez en darte la primera cita? ...*(entrevistador: leer la escala)*

- Excelente 5
- Muy buena 4
- Buena 3
- Regular 2
- Mala 1
- Muy mala 0
- NS/NC9

P.13. Pensando ahora en las citas personales con los distintos profesionales del centro, en concreto el/la médico/a, ¿cómo valoras ...? ...*(entrevistador: leer los elementos y la escala)*

	5 Excel ente	4 Muy buen a	3 Bue na	2 Reg ular	1 Mal a	0 Mu y mal a	9 Ns Nc
1. El tiempo transcurrido desde que solicitas la cita hasta que te la dan							
2. El tiempo que dura la consulta							
3. Los conocimientos y la capacidad para ayudarte en tu proceso de recuperación							
4. El respeto a tu opinión							
5. La capacidad para entender lo que te pasa y escucharte							

P.14. -¿Has pedido cita alguna vez con el/la trabajador/a social?

- Si 1 PASA A P.15
- No 2

P.15. En relación con el/la trabajador/a social ¿cómo valoras...? (entrevistador: leer los elementos y la escala)

	5 Excel ente	4 Muy bue na	3 Bue na	2 Reg ular	1 M ala	0 M uy ma la	9 Ns Nc
1. El tiempo transcurrido desde que solicitas la cita hasta que te la dan							
2. El tiempo que dura la consulta							
3. Los conocimientos y la capacidad para ayudarte en tu proceso de recuperación							
4. El respeto a tu opinión							
5. La capacidad para entender lo que te pasa y escucharte							

A TODOS/AS

P.16.-¿Has pedido cita alguna vez con el/la psicólogo/a?

Si 1 PASA A P.17
No 2

P.17. En relación con el/la psicólogo/a, ¿cómo valoras ...? ... (entrevistador: leer los elementos y la escala)

	5 Ex cel ente	4 Mu y bu ena	3 Bu ena	2 Re gul ar	1 Ma la	0 Mu y ma la	9 Ns Nc
1. El tiempo transcurrido desde que solicitas la cita hasta que te la dan							
2. El tiempo que dura la consulta							
3. Los conocimientos y la capacidad para ayudarte en tu proceso de recuperación							
4. El respeto a tu opinión							
5. La capacidad para entender lo que te pasa y escucharte							

A TODOS/AS

P.18.-¿Has pedido cita alguna vez con el/la enfermero/a?

Si 1 PASA A P.19
No 2

P.19 En relación con el/la enfermero/a, ¿cómo valoras ...?(entrevistador: leer los elementos y la escala)

	5 Excel ente	4 Mu y bue na	3 Bue na	2 Regu lar	1 Ma la	0 Muy mala	9 Ns Nc
1. El tiempo transcurrido desde que solicitas la cita hasta que te la dan							
2. El tiempo que dura la consulta							
3. Los conocimientos y la capacidad para ayudarte en tu proceso de recuperación							
4. El respeto a tu opinión							
5. La capacidad para entender lo que te pasa y escucharte							

A TODOS/AS

P.20.-¿Has pedido cita alguna vez con el/la *terapeuta ocupacional*?

Si 1 PASA A P.21
No 2

P.21. En relación con el/la *terapeuta ocupacional*, ¿cómo valoras ...?(entrevistador: leer los elementos y la escala)

	5 Ex cel ente	4 Mu y bu ena	3 Bu ena	2 Re gul ar	1 Ma la	0 Mu y ma la	9 Ns Nc
El tiempo transcurrido desde que solicitas la cita hasta que te la dan							
El tiempo que dura la consulta							
Los conocimientos y la capacidad para ayudarte en tu proceso de recuperación							
El respeto a tu opinión							
La capacidad para entender lo que te pasa y escucharte							

A TODOS/AS

P.22. Pensando ahora en todo el personal del centro, ¿cómo valoras
(entrevistador: leer los elementos y la escala)

	5 Exce lente	4 Muy buen a	3 Bue na	2 Regu lar	1 Mal a	0 Mu y ma la	9 Ns Nc
1. La amabilidad en el trato							
2. La coordinación entre los profesionales							
3. La puntualidad de las citas							
4. La rapidez para atender las urgencias							

P.23. Y ahora, en concreto, vamos a hablar de las terapias de grupo (los grupos), ¿Has participado alguna vez en una sesión de grupo?

Sí 1 Pasar a p.24 No 2 Pasar a p.25

P.24. ¿Cómo valoras a los grupos en ...?(entrevistador: leer los elementos y la escala)

	5 Exce lente	4 Muy buena	3 Bue na	2 Regu lar	1 Mal a	0 Mu y mal a	9 Ns Nc
La capacidad para ayudarte en tu recuperación							
El trato y el respeto de mis compañeros/as							

P.25 ¿Por qué no participas en los grupos?

- No me interesa
 - No me lo han propuesto/ sugerido
 - No tengo tiempo
 - No me fío de su eficacia
 - Otras (especificar)
 - NS/NC
- A TODOS/AS

P.26 ¿En qué medida consideras suficiente el número de profesionales que el CAD dispone para satisfacer las necesidades de los usuarios? Es decir, en relación con el número de médicos, ¿te parece que es ...? (entrevistador leer la escala. Repetir la frase para cada profesional/actividad)

	Más que suficiente (5)	Bastante suficiente (4)	Suficiente (3)	Insuficiente (2)	Muy insuficiente (1)	NS NC (9)
Médico/a						
Enfermero/a						
Trabajador/a social						
Terapeuta ocupacional						
Psicólogo/a						
Grupos (terapias de grupo)						

P.27. ¿Estás en tratamiento con metadona? (sólo a usuarios/as tratados por heroína, código 1 en P2)

- 1.-Sí Pasar a 28
- 2.-No Pasar a 30

P.28. ¿Dónde acudes para la recogida de metadona?

- 1.-En este CAD
- 2.-En una farmacia
- 9.- NS/NC

P.29. ¿Cómo valoras ...?....(entrevistador: leer los elementos y la escala)

	5 (excelente)	4	3	2	1	0 (muy mala)	9 Ns Nc
1. La distancia entre el lugar donde se recoge y tu domicilio							
2. El tratamiento con metadona en general							

A TODOS/AS

P.30. Indícame tu grado de acuerdo o desacuerdo (donde 1 es nada de acuerdo y 5 muy de acuerdo) con cada una de las siguientes frases:(entrevistador: leer los elementos y la escala)

	Muy de acuerdo 5	4	3	2	1 nada de acuerdo	9 NsN c
1. Se me ha facilitado suficiente información sobre los servicios y recursos a los que puedo acceder						
2. Se me ha facilitado suficiente información sobre los posibles tratamientos existentes						
3. Se me ha permitido elegir libremente entre las diferentes ofertas terapéuticas						
4. Todo lo relativo a mis datos y tratamientos se considera de una forma confidencial						
5. Los profesionales que me están tratando me facilitan información adecuada y comprensible						
6. Conozco el nombre y cualificación profesional de las personas que me están tratando						
7. Sé cuáles son las personas o unidades a las que debo dirigirme para preguntar dudas o plantear quejas						

P.31 Ahora te vamos a decir unas frases en relación con la atención recibida en el CAD durante el último año, desde que se inició la crisis por COVID. Indícame tu grado de acuerdo o desacuerdo (donde 1 es nada de acuerdo y 5 muy de acuerdo) con cada una de las siguientes frases:(entrevistador: leer los elementos y la escala)

	Muy de acuerdo 5	4	3	2	1 nada de acuerdo	9 NsNc
1. Durante el confinamiento, el CAD se ha mantenido en contacto conmigo suficientemente						
2. Las citas telefónicas han sido útiles para mí						
3. Habría preferido más citas telefónicas						
4. Habría preferido más citas presenciales						

P.32. ¿Has estado alguna vez en un piso de apoyo al tratamiento como complemento de tu tratamiento en este CAD?

Si 1

No 2 Pasar a P.34

SOLO A LOS QUE HAN ESTADO EN UN PISO DE APOYO COMO COMPLEMENTO AL TRATAMIENTO.

P33.-Pensando exclusivamente en la última vez que has estado, en el caso de que haya estado varias, ¿Cómo valoras la intervención terapéutica que allí has recibido. ¿Dirías que fue....(entrevistador: leer la escala)

- Excelente 5
- Muy buena 4
- Buena 3
- Regular 2
- Mala 1
- Muy mala 0
- NS/NC9

A TODOS/AS

P.34. ¿Has estado alguna vez en un piso de apoyo a la reinserción como complemento de tu tratamiento en el CAD?

Si 1

No 2 Pasar a P.36

SOLO A LOS QUE HAN ESTADO EN UN PISO DE APOYO A LA RESINSERCION.

P.35.-Pensando exclusivamente en la última vez que has estado, en el caso de que haya estado varias, ¿Cómo valoras la intervención terapéutica para la reinserción que allí has recibido. ¿Dirías que fue....(entrevistador: leer la escala)

- Excelente 5
 - Muy buena 4
 - Buena 3
 - Regular 2
 - Mala 1
 - Muy mala 0
 - NS/NC9
- A TODOS/AS

P.36. ¿Has estado alguna vez en una COMUNIDAD TERAPEUTICA?

- Si 1
- No 2 Pasar a P.38

P.37. SOLO A LOS QUE HAN ESTADO EN UNA COMUNIDAD TERAPEUTICA.

Pensando exclusivamente en la última vez que has estado, en el caso de que haya estado varias, ¿Cómo valoras la intervención terapéutica que allí has recibido. ¿Dirías que fue....(entrevistador: leer la escala)

- Excelente 5
 - Muy buena 4
 - Buena 3
 - Regular 2
 - Mala 1
 - Muy mala 0
 - NS/NC9
- A TODOS/AS

P.38. ¿Has estado alguna vez en un CENTRO DE PATOLOGIA DUAL?

- Si 1
- No 2 Pasar a P.40

P.39. SOLO A LOS QUE HAN ESTADO EN UN CENTRO DE PATOLOGIA DUAL.

Pensando exclusivamente en la última vez que has estado, en el caso de que haya estado varias, ¿Cómo valoras el tratamiento que allí has recibido. ¿Dirías que fue....(entrevistador: leer la escala)

- Excelente 5
- Muy buena 4
- Buena 3
- Regular 2
- Mala 1
- Muy mala 0
- NS/NC9

A TODOS/AS

P.40. Y ya por último ¿has estado alguna vez en el SOL (Servicio de Orientación Laboral) o en un taller o curso derivado desde el CAD?

- Si
- No Pasa a p 42

P.41. SOLO A LOS QUE HAN ESTADO EN EL SOL

Pensando exclusivamente en la última vez que has estado, en el caso de que haya estado varias, ¿Cómo valoras la intervención que allí has recibido o estás recibiendo. ¿Dirías que es/fue....(entrevistador: leer la escala)

- Excelente 5
- Muy buena 4
- Buena 3
- Regular 2
- Mala 1
- Muy mala 0
- NS/NC9

A TODOS/AS

P. 42 En estos momentos se está planificando la intervención en adicciones para los próximos 5 años (2022-2026). Valora la importancia o prioridad que para usted debería tener en esta planificación las siguientes actuaciones (donde 1 es nada importante y 5 muy importante)(entrevistador: leer los elementos y la escala)

	5	4	3	2	1	9 Ns Nc
1. Dar a la ciudadanía más información de los programas y recursos de los CAD						
2. Desarrollar la prevención de las adicciones en entornos laborales						
3. Desarrollar medidas para reducir el estigma de los CAD y de las personas con adicciones						
4. Dedicar más recursos a la intervención en problemas de juegos de azar y apuestas deportivas						
5. Dedicar más recursos a la intervención en problemas por videojuegos, redes sociales y navegación por la red						
6. Seguir utilizando recursos informáticos y telefónicos para ¿la atención? el tratamiento						
7. Poner en marcha nuevos recursos residenciales de apoyo al tratamiento y a la reinserción						
8. Facilitar el acceso a otros recursos municipales que no pertenecen al Instituto de adicciones como la Agencia para el empleo, cultura,...						
9. Facilitar el acceso a recursos de inserción social adaptados para personas con adicción						
10. Incrementar la intervención de los técnicos con sus familiares						
11. Incremento de la intervención terapéutica en grupos						
12. Incremento de la intervención terapéutica individual						

P. 43 Y ya por último.. desde que está en tratamiento en el CAD ¿le han ofrecido suficientes opciones de tratamiento?(entrevistador: leer la escala)

1. Sí, definitivamente
2. Sí, hasta cierto punto
3. No
9. No sabe/no contesta

DATOS DE CLASIFICACIÓN

P.44 ¿Es la primera vez que te pones en tratamiento en un CAD?

- Sí 1
- No 2 Pasar a P.37
- NS/NC9

P.45. ¿Cuál ha sido el tiempo aproximado que has estado en tratamiento en un CAD a lo largo de tu vida?

___meses ___años

P.46. Sexo:

- Hombre 1
- Mujer 2

P.47. Ocupación

- Trabaja 1
- En paro 2
- Estudiante 3
- Pensionista 4
- NS/NC9

P.48. ¿Cuál es tu edad? ___años

P.49. Nivel de estudios

- Sin estudios.....1
- Primarios (EGB, ESO)2
- Secundarios (BUP, FP)3
- Medios4
- Superiores5
- NS/NC.....9

P.50. Nombre del CAD

- Latina.....1
- Villaverde.....2
- Vallecas3
- San Blas.....4
- Tetuán5
- Arganzuela.....6
- Hortaleza7