

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. 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?** (4)

- Menos de 3 meses 1 → Fin encuesta
- Entre 3 y 6 meses 2
- Entre 6 y 12 meses 3
- Entre 1 año y 3 años 4
- Más de 3 años 5
- NS/NC 9 → Fin encuesta

**P.2. En segundo lugar, te importaría decirme, ¿cuál es la principal adicción por la que acudiste al centro?**

- (5)
- Heroína 1
  - Cocaína 2
  - Alcohol 3
  - Otros 4 → Fin encuesta
  - NS/NC 9 → Fin encuesta

**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/a: Mostrar TARJETA 1 y leer escala)

- (6)
- Excelente 5
  - Muy buena 4
  - Buena 3
  - Regular 2
  - Mala 1
  - Muy mala 0
  - NS/NC (no leer) 9

**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/a: Mostrar TARJETA 2 y leer escala) (7)

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

**P.5. ¿Por qué comenzaste el tratamiento en el CAD?**

(Entrevistador/a: Mostrar TARJETA 2.B y leer escala)

- (8)
- Lo decidí yo 1
  - Lo decidí yo porque me lo sugirieron 2
  - Me obligaron, me lo han impuesto 3
  - Otros 4
  - NS/NC 9

**P.6. ¿Crees que continuarás utilizando este CAD hasta el final del tratamiento?** (Entrevistador/a: Mostrar TARJETA 2 y leer escala)

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

**P.7. ¿Has estado alguna vez en algún otro centro público o privado como éste, que no sea del Ayuntamiento, donde traten la adicción a las drogas?**

- (10)
- Sí 1
  - No 2 → Pasar a P.9

**P.8. Comparando este CAD con esos otros centros, ¿dirías qué es ...?** (Entrevistador/a: Mostrar TARJETA 3 y leer escala) (11)

- Mucho mejor 5
- Mejor 4
- Más o menos igual 3
- Peor 2
- Mucho peor 1
- NS/NC 9

**P.9. Vamos a analizar ahora aspectos más concretos del servicio. Comenzamos por la localización y las instalaciones del centro. ¿Cómo valoras ...? (Entrevistador/a: Dejar la **TARJETA 1** encima de la mesa durante toda la entrevista, leer cada frase y anotar respuesta)**

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

**P.10. En relación con la vigilancia del centro, ¿cómo valoras la capacidad del centro para garantizar tu seguridad física?.**

- (16)
- 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 recepción, ¿cómo valoras, ...? (Entrevistador/a: Leer cada frase y anotar respuesta)**

	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	NS/NC
• La amabilidad con que te tratan .....	5	4	3	2	1	0	9
• La agilidad para atender y resolver problemas .....	5	4	3	2	1	0	9

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

- (19)
- Excelente 5
  - Muy buena 4
  - Buena 3
  - Regular 2
  - Mala 1
  - Muy mala 0
  - NS/NC 9

**P.13. Y ahora, en concreto, vamos a hablar de las terapias de grupo (los grupos), ¿Has participado alguna vez en una sesión de grupo?**

- (20)
- Sí 1
  - No 2
- Pasar a .15**

**P.14. ¿Cómo valoras a los grupos en ...? (Entrevistador/a: Leer la frase y anotar respuesta). Al finalizar pasar a P.16**

	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	NS/NC
• La capacidad para ayudarte en tu recuperación .....	5	4	3	2	1	0	9

**P.15. ¿Por qué no participas en los grupos? LEER**

(22)

- No me interesa 1
- No me lo han propuesto/ sugerido 2
- No tengo tiempo 3
- No me fío de su eficacia 4
- Otras (especificar ) 5 =
- NS/NC 9

**A TODOS**

**P.16. Pensando ahora en las citas personales con los distintos profesionales del centro, en concreto el médico, ¿cómo valoras ...?**

(Entrevistador/a: Leer cada frase y anotar respuesta)

	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	NS/NC	
El tiempo transcurrido desde que solicitas la cita hasta que te la dan	5	4	3	2	1	0	9	(23)
El tiempo que dura la consulta .....	5	4	3	2	1	0	9	(24)
Los conocimientos y la capacidad para ayudarte en tu proceso de recuperación	5	4	3	2	1	0	9	(25)
El respeto a tu opinión	5	4	3	2	1	0	9	(26)
La capacidad para entender lo que te pasa y escucharte	5	4	3	2	1	0	9	(27)

**P.17. Y en relación con el/la trabajador/a social, ¿has pedido cita alguna vez con el/la trabajador/a social?**

(28)

- Sí 1
- No 2 **Pasar a P.19**

**P.18. En relación con el trabajador social ¿cómo valoras...? (Leer cada frase y anotar respuesta)**

	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	NS/NC	
El tiempo transcurrido desde que solicitas la cita hasta que te la dan	5	4	3	2	1	0	9	(29)
El tiempo que dura la consulta .....	5	4	3	2	1	0	9	(30)
Los conocimientos y la capacidad para ayudarte en tu proceso de recuperación	5	4	3	2	1	0	9	(31)
El respeto a tu opinión	5	4	3	2	1	0	9	(32)
La capacidad para entender lo que te pasa y escucharte	5	4	3	2	1	0	9	(33)

**P.19. Y en relación con el/la psicólogo/a, ¿has pedido cita alguna vez con el/la psicólogo/a?**

(34)

- Sí 1
- No 2 **Pasar a .21**

**P.20. En relación con el/la psicólogo/a, ¿cómo valoras ...? (Entrevistador/a: Leer cada frase y anotar respuesta)**

	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	NS/NC	
El tiempo transcurrido desde que solicitas la cita hasta que te la dan	5	4	3	2	1	0	9	(35)
El tiempo que dura la consulta .....	5	4	3	2	1	0	9	(36)
Los conocimientos y la capacidad para ayudarte en tu proceso de recuperación	5	4	3	2	1	0	9	(37)
El respeto a tu opinión	5	4	3	2	1	0	9	(38)
La capacidad para entender lo que te pasa y escucharte	5	4	3	2	1	0	9	(39)

**P.21. ¿Has pedido cita alguna vez con el/la enfermero/a?**

(40)

- Sí 1
- No 2 **Pasar a P.23**

**P.22. En relación con el/la enfermero/a, ¿cómo valoras ...? (Entrevistador/a: Leer cada frase y anotar respuesta)**

	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	NS/NC
El tiempo transcurrido desde que solicitas la cita hasta que te la dan	5	4	3	2	1	0	9
Los conocimientos y la capacidad para ayudarte en tu proceso de recuperación	5	4	3	2	1	0	9
El respeto a tu opinión	5	4	3	2	1	0	9
La capacidad para entender lo que te pasa y escucharte	5	4	3	2	1	0	9

**P.23. ¿Has pedido cita alguna vez con el/la terapeuta ocupacional?**

(45)

- ↓
- Sí 1
  - No 2 **Pasar a P.25**

**P.24. En relación con el/la terapeuta ocupacional, ¿cómo valoras ...? (Entrevistador/a: Leer cada frase y anotar respuesta)**

	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	NS/NC
Los conocimientos y la capacidad para ayudarte en tu proceso de recuperación	5	4	3	2	1	0	9
El respeto a tu opinión	5	4	3	2	1	0	9
La capacidad para entender lo que te pasa y escucharte	5	4	3	2	1	0	9

**A TODOS**

**P.25. ¿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/a: Mostrar TARJETA 4 y leer la escala. Repetir la frase para cada profesional/actividad)**

	Más que suficiente	Bastante suficiente	Suficiente	Insuficiente	Muy Insuficiente	NS-NC
• Médico .....	5	4	3	2	1	9
• Enfermero/a .....	5	4	3	2	1	9
• Trabajador/a social .....	5	4	3	2	1	9
• Psicólogo/a .....	5	4	3	2	1	9
• Terapeutas ocupacionales .....	5	4	3	2	1	9
• Grupos (terapias de grupo) .....	5	4	3	2	1	9

**ESTAS PREGUNTAS SÓLO HACERLAS A LOS CONSUMIDORES DE HEROÍNA (VER P.2)**

**P.26. ¿Estás en tratamiento con metadona?**

(55)

- Sí 1 **⇒ Pasar a P.27**
- No 2 **⇒ Pasar a P.29**

**P.27. ¿Dónde acudes para la dispensación de metadona?**

(Entrevistador/a: Leer) (56)

- En este CAD.....1
- En una unidad móvil .....2
- En una farmacia .....3
- NS/NC .....9

**P.28. ¿Cómo valoras ...?**

	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	NS/NC
• La distancia entre el lugar donde se dispensa y tu domicilio .....	5	4	3	2	1	0	9
• El tratamiento con metadona en general	5	4	3	2	1	0	9

**A TODOS**

**Pensando ahora en todo el personal del centro, ¿cómo valoras ...?**

**P.29. Entrevistador/a:**

*Mostrar TARJETA 1)*

	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	NS/NC	
La amabilidad en el trato .....	5	4	3	2	1	0	9	(59)
La coordinación entre los profesionales .....	5	4	3	2	1	0	9	(60)
La puntualidad de las citas .....	5	4	3	2	1	0	9	(61)
La rapidez para atender las urgencias .....	5	4	3	2	1	0	9	(62)

**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:**

	5	4	3	2	1	NS/NC	
• Se me ha facilitado suficiente información sobre los servicios y recursos a los que puedo acceder .....	5	4	3	2	1	9	(63)
• Se me ha facilitado suficiente información sobre los posibles tratamientos existentes .....	5	4	3	2	1	9	(64)
• Se me ha permitido elegir libremente entre las diferentes ofertas terapéuticas .....	5	4	3	2	1	9	(65)
• Todo lo relativo a mis datos y tratamientos se considera de una forma confidencial .....	5	4	3	2	1	9	(66)
• Los profesionales que me están tratando me facilitan información adecuada y comprensible .....	5	4	3	2	1	9	(67)
• Conozco el nombre y cualificación profesional de las personas que me están tratando .....	5	4	3	2	1	9	(68)
• Sé cuáles son las personas o unidades a las que debo dirigirme para preguntar dudas o plantear quejas .....	5	4	3	2	1	9	(69)

**P.31. ¿Qué echas de menos en el CAD para que te de una mejor atención?**

**ENTREVISTADOR/A: dejar abierta y señalar la opción que más se aproxime a las siguientes**

- Más personal 1
- Más actividades lúdicas 2
- Orientación laboral 3
- Mejores infraestructuras 4
- Mas competencia profesional 5
- Mas información 6
- Mas recursos económicos/ayudas 7 (70)
- Mas atención personalizada 8
- Horarios más amplios 9
- Nada 10
- Otras: ¿cuáles? 11

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

- (73)
- Si 1
  - No 2 **Pasar a P.36**



**P.33. SOLO A LOS QUE HAN ESTADO EN UN PISO DE APOYO.**

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/a: Mostrar **TARJETA 1** y leer escala)

Excelente	5	
Muy buena	4	
Buena	3	
Regular	2	(74)
Mala	1	
Muy mala	0	
NS/NC	9	

**P.34. A TODOS**

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?

(75)

Si	1	
No	2	<b>Pasar a P.38</b>



**P.35. SOLO A LOS QUE HAN ESTADO EN EL SOL, TALLER O CURSO**

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 o estás recibiendo. ¿Dirías que es/fue.... Entrevistador/a: Mostrar **TARJETA 1** y leer escala)

Excelente	5	
Muy buena	4	
Buena	3	
Regular	2	(76)
Mala	1	
Muy mala	0	
NS/NC	9	

**DATOS DE CLASIFICACIÓN**

**P.36. ¿Es la primera vez que te pones en tratamiento en un CAD?**

- |         |      |           |  |  |  |  |                     |
|---------|------|-----------|--|--|--|--|---------------------|
|         | (77) |           |  |  |  |  |                     |
| • Sí    | 1    | <b>==</b> |  |  |  |  | <b>Pasar a P.38</b> |
| • No    | 2    |           |  |  |  |  | <b>Pasar a P.39</b> |
| • NS/NC | 9    |           |  |  |  |  |                     |

**P.37. ¿Cuál ha sido el tiempo aproximado que has estado en tratamiento en un CAD a lo largo de tu vida?**

meses      años    (78)

**P.38. Sexo:**

- |   |        |  |  |   |  |  |  |
|---|--------|--|--|---|--|--|--|
|   |        |  |  |   |  |  |  |
| • | Hombre |  |  | 1 |  |  |  |
| • | Mujer  |  |  | 2 |  |  |  |

**P.39. Ocupación**

- |   |             |  |  |   |  |  |  |
|---|-------------|--|--|---|--|--|--|
|   |             |  |  |   |  |  |  |
| • | Trabaja     |  |  | 1 |  |  |  |
| • | En paro     |  |  | 2 |  |  |  |
| • | Estudiante  |  |  | 3 |  |  |  |
| • | Pensionista |  |  | 4 |  |  |  |
| • | NS/NC       |  |  | 9 |  |  |  |

**P.42. ¿Cuál es tu edad?**   años (81)

**P.43. Nivel de estudios** (82)

- Sin estudios .....1
- Primarios (EGB, ESO).....2
- Secundarios (BUP, FP) .....3
- Medios .....4
- Superiores .....5
- NS/NC .....9

**P.44. Nombre del CAD** (83)

- Latina .....1
- Villaverde .....2
- Vallecas .....3
- San Blas .....4
- Tetuán.....5
- Arganzuela.....6
- Hortaleza .....7

**ESO ES TODO, MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

**LOS SIGUIENTES CUADROS TIENEN QUE VENIR SIEMPRE RELLENOS**

NOMBRE DEL/LA ENTREVISTADOR/A:

.....

SUPERVISOR/A:

.....

OBSERVACIONES:

**A RELLENAR POR EL/LA ENTREVISTADOR/A**

La persona entrevistada ha sido seleccionada de acuerdo a los criterios marcados para este estudio y la entrevista ha sido cumplimentada en su totalidad con esta persona.

Entrevistador/a:

Fecha entrevista:

Día

Mes

..... de .....de 2011

El/la entrevistador/a