FICHA TECNICA

Nº Reg.:158/2009/Estudios de Satisfacción de Usuarios

TITULO DEL ESTUDIO: Calidad y satisfacción en los Centros de Atención a las Drogodependencias del Instituto de Adicciones de Madrid Salud. 2009.

ÓRGANO PROMOTOR: Madrid Salud. Instituto de Adicciones.

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

General:

- conocer los niveles de satisfacción de los usuarios de los CADs con diversos aspectos relacionados con el servicio prestado en los Centros y establecer un marco comparativo con los de olas precedentes.

Específicos:

- evaluación de ciertos indicadores de la Carta de Servicios del Instituto de Adicciones de Madrid Salud.
- determinación de acciones de mejora para la consecución de objetivos prefijados, relacionados con el proceso asistencial y con los resultados del mismo.

TAMAÑO MUESTRAL: 364 entrevistas.

UNIVERSO: 4874 corte transversal de un mes.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO: afijación proporcional por centro, sustancia, edad y sexo, según los datos facilitados por el Instituto de Adicciones.

De esta manera, resulta innecesaria la ponderación de los datos, obteniéndose una muestra fiel al universo real de usuarios.

ERROR DE MUESTREO: asumiendo MAS y p=q=0,50, el error para los datos globales es del +5,2%.

METODO DE RECOGIDA: entrevista personal en el CAD.

PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN: del 13 al 17 de abril de 2009.