



### TITULO DEL ESTUDIO:

Estudio de satisfacción de usuarios de los CADs 2013.

### ÓRGANO PROMOTOR:

Instituto de Adicciones de la Ciudad de Madrid. (Madrid Salud).

### OBJETIVOS 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:

- Medición de los diversos elementos, materiales y humanos que influyen en la satisfacción percibida.
- Análisis longitudinal con respecto a oleadas anteriores.
- Definir los atributos de satisfacción e identificar a grupos de usuarios más /menos satisfechos.
- 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.

### UNIVERSO:

Usuarios activos de los Centros de Atención a las Drogodependencias que lleven recibiendo tratamiento **un periodo igual o superior a tres meses** y cuya droga principal sea heroína, cocaína o alcohol (4.418 usuarios en la fecha de diseño del muestreo).

### TAMAÑO MUESRAL:

366 entrevistas.

### ERROR MUESTRAL:

Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), máximo nivel de indeterminación  $p=q=0,50$ , el error para los datos globales es de  $\pm 5,2\%$ , en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

### PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:

Afijación proporcional por centro, sustancia, edad y sexo, en base a los datos generales de distribución de dichas variables en el universo estudiado.

### MÉTODO DE RECOGIDA:

Recogida de información mediante entrevista personal en el CAD a pacientes seleccionados aleatoriamente a la salida de las consultas, hasta cubrir las cuotas predeterminadas por el procedimiento de muestreo descrito.

### PERÍODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:

Del 23 al 30 de septiembre de 2013.