

TITULO DEL ESTUDIO.

Estudio de satisfacción de usuarios de los centros de atención a las drogodependencias (CADs) del instituto de adicciones. 2011

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. En este año 2011 se incorporó, además, la medición de satisfacción para usuarios que hayan utilizado el Servicio de Orientación Laboral (SOL).
- Análisis longitudinal con respecto a oleadas anteriores.
- Definir los atributos de satisfacción e identificar a grupos de usuarios mas/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.

4.051 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.

TAMAÑO MUESTRAL: 369 entrevistas.

PROCEDIMIENTO DEL MUESTREO.

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

ERROR DE MUESTREO. En el supuesto de muestreo aleatorio simple, $p=q=0,50$, el error para los datos globales es de del +5,2%

METODO 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 14 al 16 de noviembre de 2011.