
CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN LOS C.A.D

Informe de resultados

Madrid Salud. Instituto de Adicciones

Mayo 2009 (P019_09)

INDICE

- 1.-Antecedentes
- 2.-Objetivos
- 3.-Metodología y Muestra
- 4.-Resultados

- I.-Valoración general del CAD
- II.-Valoración aspectos del servicio e instalaciones
- III.-Valoración de los profesionales
- IV.-Riesgo y fidelización
- V.-Reflexiones Finales

ANTECEDENTES

1.-Antecedentes

El Instituto de Adicciones, dependiente del organismo autónomo Madrid Salud tiene como finalidad la gestión de las políticas municipales en materia de drogodependencias y otros trastornos adictivos en la ciudad de Madrid.

Uno de los servicios ofertados por este organismo son los centros de atención a drogodependientes (CAD,S), de los cuales el citado organismo posee de siete repartidos en diversos distritos de la ciudad. En concreto, los CAD,S se encuentran en Arganzuela, Hortaleza, Latina, Tetuán, San Blas, Vallecas y Villaverde.

Desde el año 2004, el Instituto de Adicciones elabora una encuesta de satisfacción de usuarios de estos CAD,S, con el fin de adecuar su oferta de servicios y la calidad de los mismos a los compromisos que figuran en la carta de servicios del Instituto de Adicciones de Madrid Salud

1.-Antecedentes

En esta Carta de Servicios se establecen de manera nítida los compromisos de calidad a alcanzar, medidos a través de una serie de indicadores de valoración tanto de instalaciones como de los profesionales (trato recibido, amabilidad, confidencialidad de datos, conocimientos de profesionales, entre otros) que determinan los niveles de satisfacción de los usuarios de estos centros.

Para ello, se han realizado distintas oleadas de estudios de satisfacción, concretamente en los años 2004 y 2007, que suponen la base de partida para un estudio que con periodicidad regular evalúe el cumplimiento de los compromisos de calidad del Instituto de Adicciones.

OBJETIVOS

2.-Objetivos

El **objetivo principal** de esta investigación es detectar los niveles de satisfacción con aspectos del servicio prestado en los CAD,S en este año 2009 y establecer un marco comparativo con los de olas precedentes.

Los **objetivos específicos** son:

Medición de los diversos elementos (materiales y humanos) que influyen en la satisfacción percibida.

Análisis longitudinal con respecto a oleadas anteriores.

Adaptación del cuestionario y de los indicadores de satisfacción empleados en oleadas anteriores para ajustarlo a los indicadores de calidad.

Definir los atributos de satisfacción e identificar a grupos de usuarios mas/menos satisfechos

METODOLOGIA Y MUESTRA

3.-Muestra

Universo: Usuarios de los Centros de Atención a Drogodependientes

Población: Personas en tratamiento por consumo de Alcohol, Heroína o Cocaína al menos durante tres meses.

Diseño Muestral:

Contrariamente a lo planteado para oleadas anteriores, donde el diseño muestral fue NO proporcional con 51 entrevistas por centro, posteriormente ponderadas por sexo, edad y sustancia, en este año 2009 se planteó una **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.

Tamaño muestral: 364 entrevistas

Error muestral: asumiendo MAS y $p=q=0,50$, el error para los datos globales es del $\pm 5,2\%$

Tipo de entrevista: personal en el CAD

3.-Muestra

DESCRIPCION MUESTRA Y UNIVERSOS

Sexo	Muestra		Universo	
	%	N	%	N
Hombres	79,4	289	81,5	296
Mujeres	20,6	75	18,5	68
Total	100%	364	100%	364

Sustancias	Muestra		Universo	
	%	N	%	N
Heroína	46,2	168	45,0	163
Cocaína	22,3	81	23,5	85
Alcohol	31,6	115	31,5	114
Total	100%	364	100%	364

Por primera vez en CAD	Muestra	
	%	N
Si	58,5	213
No	41,2	150
Total	0,3	1

Tiempo tratamiento	Muestra	
	%	N
Entre 3 y 12 meses	40,4	147
Entre 1 y 3 años	26,4	96
Más de 3 años	33,3	121
Total	100%	364

CAD	Muestra		Universo	
	%	N	%	N
CAD 1-Latina	13,2	48	12,9	47
CAD 2-Villaverde	11,5	42	12,0	44
CAD 3-Vallecas	14,3	52	14,2	52
CAD 4-San Blas	14,0	51	15,4	56
CAD 5-Tetuán	15,7	57	15,1	55
CAD 6-Arganzuela	16,2	59	15,9	58
CAD 7-Hortaleza	15,1	55	14,5	53
Total	100%	364	100%	364

3.-Muestra

DESCRIPCION MUESTRA Y UNIVERSOS

Ocupación	Muestra	
Trabaja	28,8	105
En paro	55,5	202
Estudiante	1,1	4
Pensionista	13,7	50
Ns/Nc	0,8	3
Total	100%	364

Estudios	Muestra	
Sin estudios	7,4	27
Primaria (EGB, ESO)	45,1	164
Secundarios (BUP,FP)	36,3	132
Medios	5,8	21
Superiores	5,5	20
Total	100%	364

Edades	Muestra		Universo	
Hasta 19 años	0,3	1	0,6	2
entre 20 y 24 años	1,9	7	3	11
entre 25 y 29 años	6,9	25	7,6	28
entre 30 y 34 años	12,9	47	12,4	45
entre 35 y 39 años	22,5	82	21	76
entre 40 y 44 años	24,7	90	24,9	91
45 o más años	30,8	112	30,5	111
Total	100%	364	100%	364

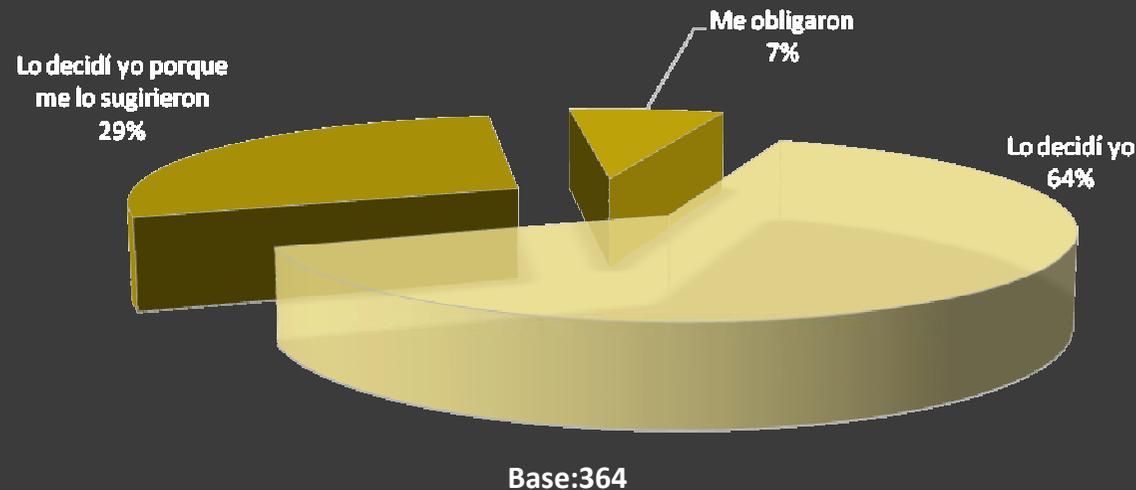
RESULTADOS

I.-VALORACIÓN GENERAL DEL CAD

I.-Valoración General del CAD

Motivos para acudir al CAD

Datos en porcentajes



El 64% de los entrevistados manifiesta acudir al CAD por voluntad propia, seguido del 29% que declara haberlo hecho por sugerencia de otros; solo un 7% declara obligación de acudir al centro.

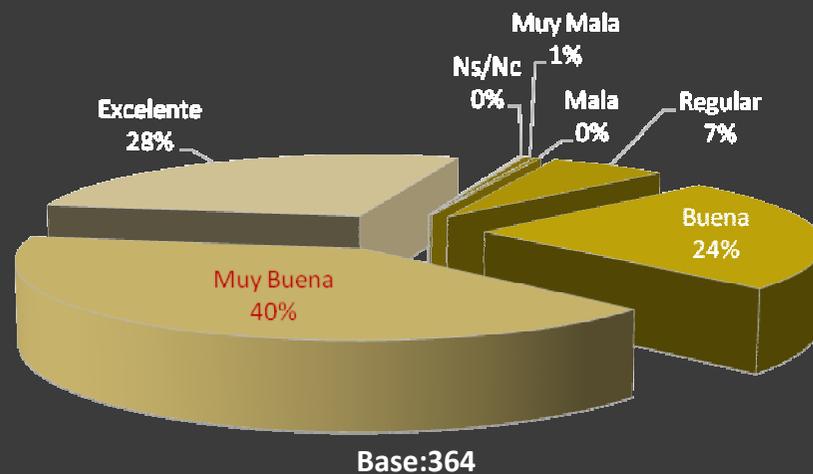
Los tratados por adicción a heroína manifiestan un mayor nivel de voluntariedad (73% en lo decidí yo" frente a una media del 64%) que el resto de sustancias, sin que existan otras diferencias significativas.

I.-Valoración general del CAD

SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CAD

Datos en medias y porcentajes

Escala 0=Muy mala a 5=Excelente. Excluidos No sabe/No contesta



	2004	2007	2009*
Media	3,7	3,7	3,8
	Distribuciones porcentuales		
Top 2 (Excelente+Muy buena)	58%	58,8%	68,1%
Excelente	20	21.9	27.7
Muy buena	38	36.9	40.4
Buena	34	29.6	24.2
Regular	7	8.3	6.6
Mala	1	2.8	0.3
Muy mala	-	-	0

La media de satisfacción (3,8) se ha incrementado en una décima con respecto a pasadas olas; asimismo, las valoraciones de “Excelente” y “Muy buena” incrementan sus porcentajes con respecto a 2007 y 2004.

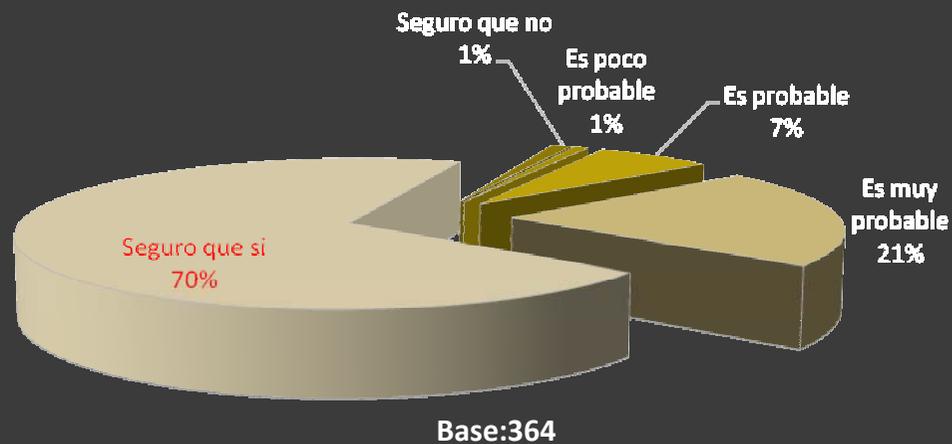
Los tratados por adicción a heroína tienden de media a dar una nota algo inferior que el resto de sustancias, sin que existan otras diferencias significativas

*escala modificada en 2009

I.-Valoración general del CAD

Probabilidad de RECOMENDACIÓN DEL CAD

Datos en porcentaje



	2004	2007	2009
	Distribuciones porcentuales		
Top 2 (Seguro que si + es probable que si)	91	84,4	91,5
Seguro que si	78	76,4	70,1
Es muy probable que si	13	8,0	21,4
Es probable	6	7,0	6,6
Es poco probable	3	1,7	0,8
Seguro que no	1	5,4	1,1

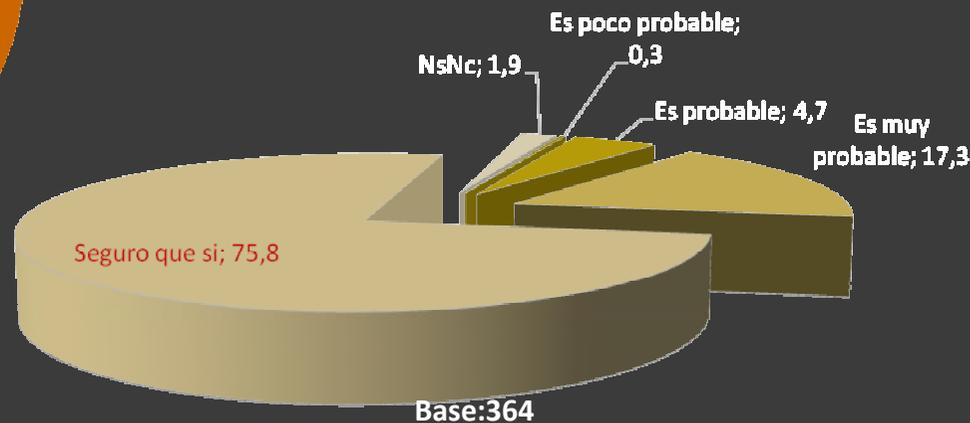
Una gran mayoría de entrevistados estaría dispuesto a recomendar el centro, en unos porcentajes (en TOP 2, 91,5%) que superan a los obtenidos en 2007 (84,4%) y cercanos a los niveles declarados en 2004.

Aquellos que declaran estar estudiando son los que menor disposición muestran a la recomendación, sin que existan otras diferencias significativas

I.-Valoración general del CAD

Probabilidad CONTINUIDAD DE TRATAMIENTO EN EL CAD

Datos en porcentaje



	2004	2007	2009
	Distribuciones porcentuales		
Top 2 (Seguro que si+es probable que si)	89	91,4	93,1
Seguro que si	73	76,1	75,8
Es muy probable que si	16	15,3	17,3
Es probable	8	4,3	4,7
Es poco probable	3	1,8	0,3
Seguro que no	1	1,5	0

La disposición a continuar el tratamiento en el CAD es mayoritaria entre los consultados; casi el 76% declara "seguro si" que junto con aquellos que declaran que "es muy probable" suman el 93,1%, superando levemente los resultados obtenidos en olas precedentes.

El grupo de edad "hasta 29 años" es el que menos categórico se muestra (menor porcentaje en "seguro si", un 59,4% frente a la media de 75,8% del resto).

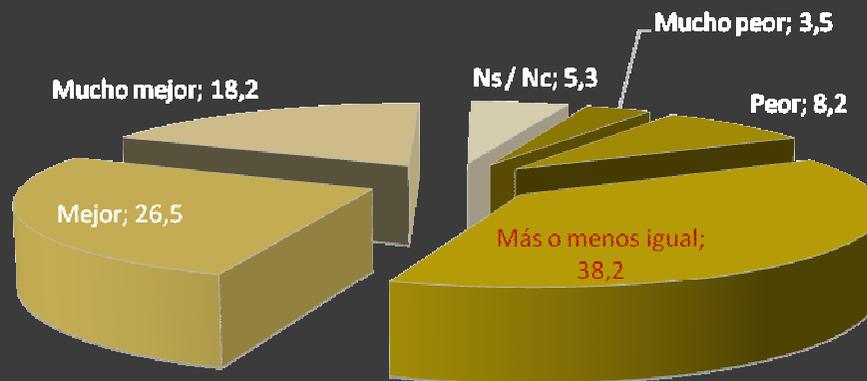
Los que declaran haber acudido al CAD por imposición se muestran también menos firmes en su decisión de continuar hasta el final el tratamiento

I.-Valoración general del CAD

Valoraciones COMPARATIVA CON OTROS CENTROS

Datos en porcentaje

Base: han acudido a otros centros



Base:170 (han acudido a otros centros)

	2004	2007	2009*
Top 2 (Mucho mejor+bastante mejor)	63	54,8	44,7
Mucho mejor	32	28,2	18,2
Mejor (bastante mejor, 2007)	31	26,6	26,5
Mas o menos igual/(algo mejor2007)	28	17,6	38,2
Peor	9	10,2	8,2
Mucho peor	1	2,2	3,5
Bottom 2 (Mucho peor+peor)	10	12,4	11,7

En este año desciende muy ligeramente el porcentaje de entrevistados que declara que el CAD al que acuden es “peor” o “mucho peor”, pero también desciende el porcentaje de aquellos que declaran que es “mejor” o “mucho mejor”; el porcentaje mayoritario se ubica en la categoría “más o menos igual”, con un 38,2%

*escala cambiada en 2009

Conclusiones capítulo I

La nota media de satisfacción se incrementa ligeramente con respecto a oleadas pasadas y sube hasta el 3,8; en la composición de esta media no se encuentran grandes diferencias significativas por perfiles sociodemográficos, salvo en los tratados por adicción a heroína, que le otorgan una nota media de 3,6.

Evidentemente, esta nota de satisfacción es alta (sería un 7,6 en una escala de 10) redonda en una alta voluntad de recomendación del CAD (un 70% lo recomendaría con seguridad) y también en una alta disposición a continuar el tratamiento hasta su conclusión (casi un 76% manifiesta que “sí, con seguridad”).

El único retroceso se da en lo referido a la comparativa con otros centros, ya que este año 2009, el porcentaje de personas que consideran al CAD “mucho mejor” o “mejor” desciende hasta el 44,7%, siendo este mismo porcentaje en el 2007 del 54,8%

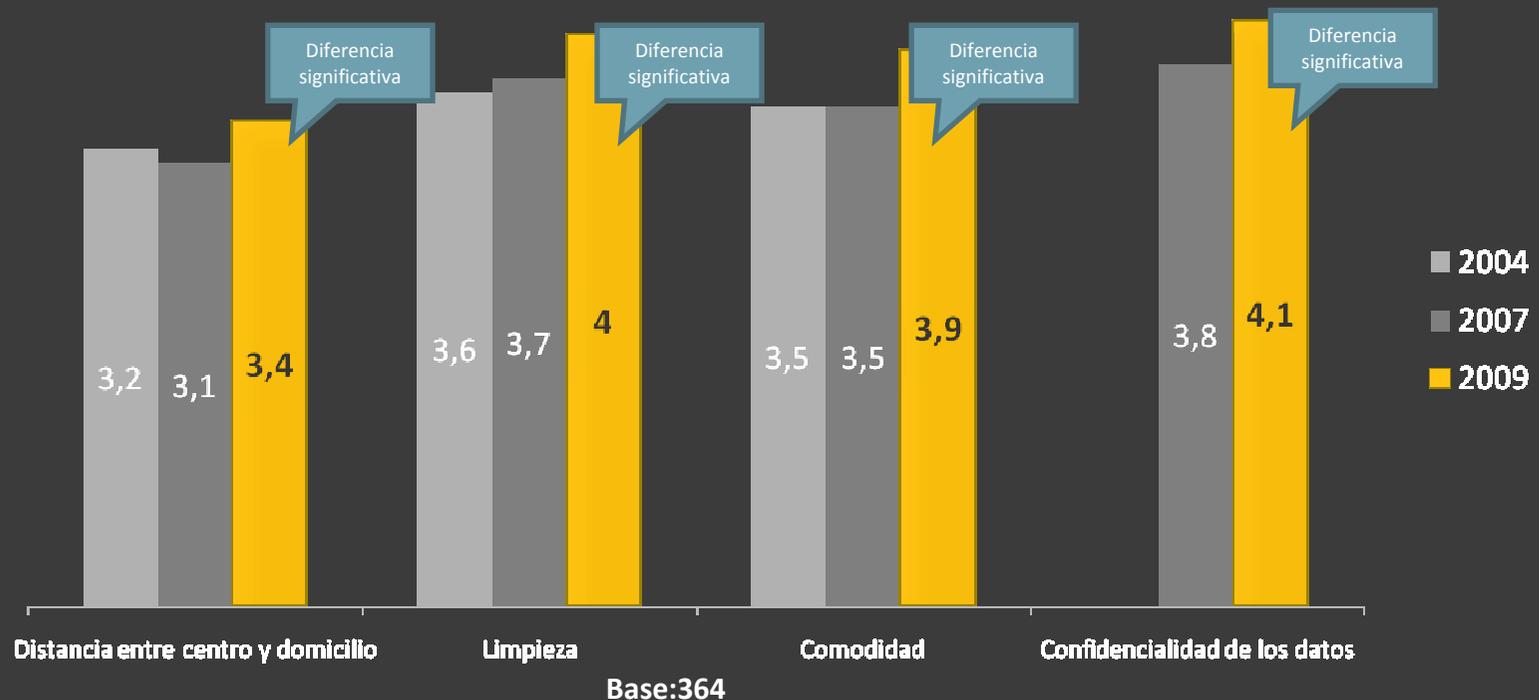
Según declaran los entrevistados, mayoritariamente se acude al CAD de forma absolutamente voluntaria, sin que la sugerencia o la imposición obtengan porcentajes mayoritarios

II.- VALORACIÓN ASPECTOS DE SERVICIO E INSTALACIONES

II.-Valoración Aspectos del Servicio

Valoraciones medias de DISTANCIA A DOMICILIO, LIMPIEZA, COMODIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DATOS

Datos en medias. Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Excluidos No sabe/No contesta

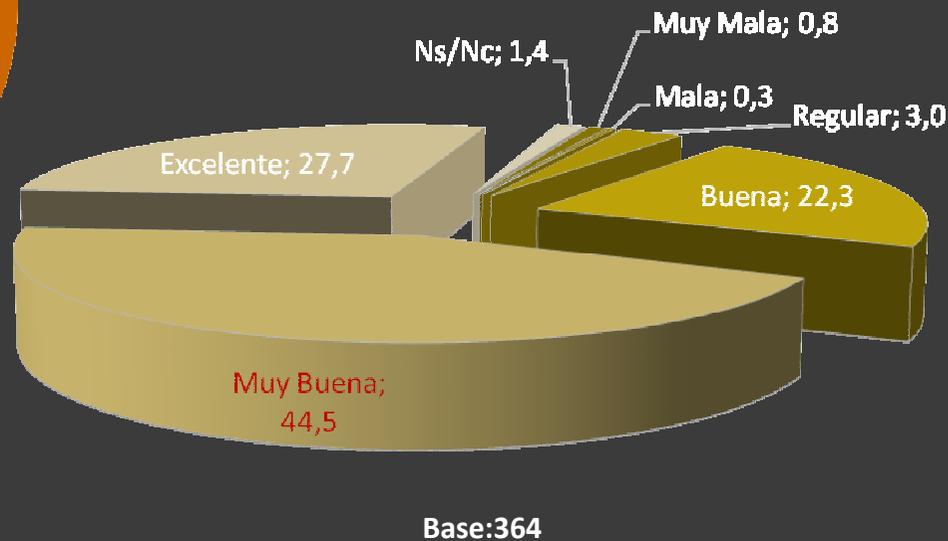


Todas las valoraciones medias incrementan sus niveles de manera significativa con respecto a los datos de 2007 y 2004, especialmente la “comodidad”, que aumenta 4 décimas. **Los usuarios tratados por adicción a cocaína** tienen a valorar mejor todos los aspectos menos el de “comodidad”, que se distribuye por igual.

2.-Valoración Aspectos del Servicio

Valoraciones de la CAPACIDAD DEL CENTRO PARA PROPORCIONAR SEGURIDAD

Datos en medias y porcentajes

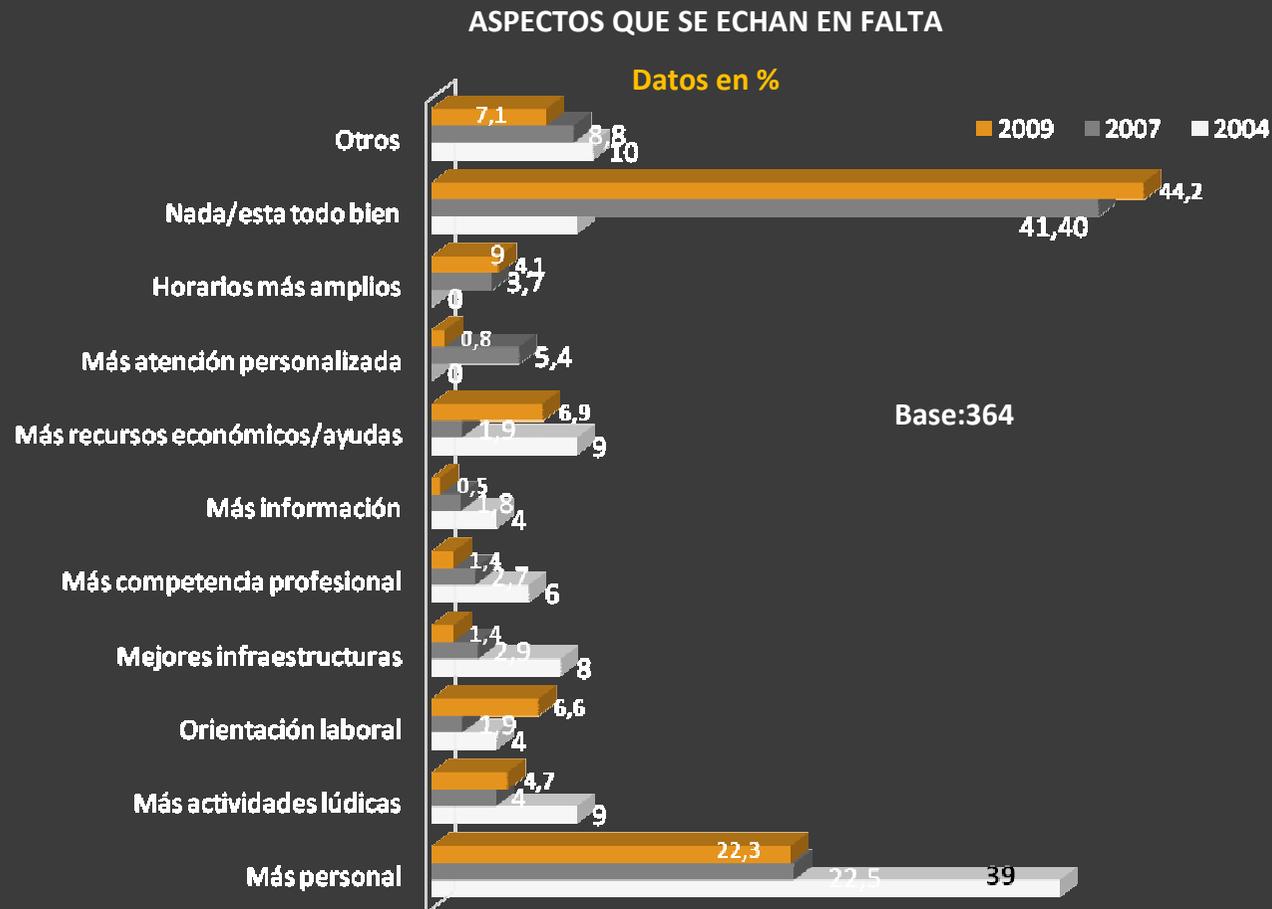


Diferencia significativa

	2004	2007	2009
Media	3,5	3,6	3,9
Distribuciones porcentuales			
Top 2 (Excelente+Muy buena)		53,2	72,2
Excelente		17,9	27,7
Muy buena		35,3	44,5
Buena		37,5	22,3
Regular		5,4	3
Mala		1,6	0,3
Muy mala	-	-	0,8

En relación con la percepción de la capacidad del centro para garantizar la seguridad de los usuarios, la nota media alcanza el 3,9, superando las medias de pasadas oleadas. No existen diferencias significativas entre los distintos perfiles.

II.-Valoración Aspectos del Servicio



Los aspectos que se echan en falta siguen la línea de oleadas anteriores; “Nada, esta todo bien” es la mención con mayor porcentaje (el 44,3%), seguido de la mención “mas personal”, con un 22,3% de media

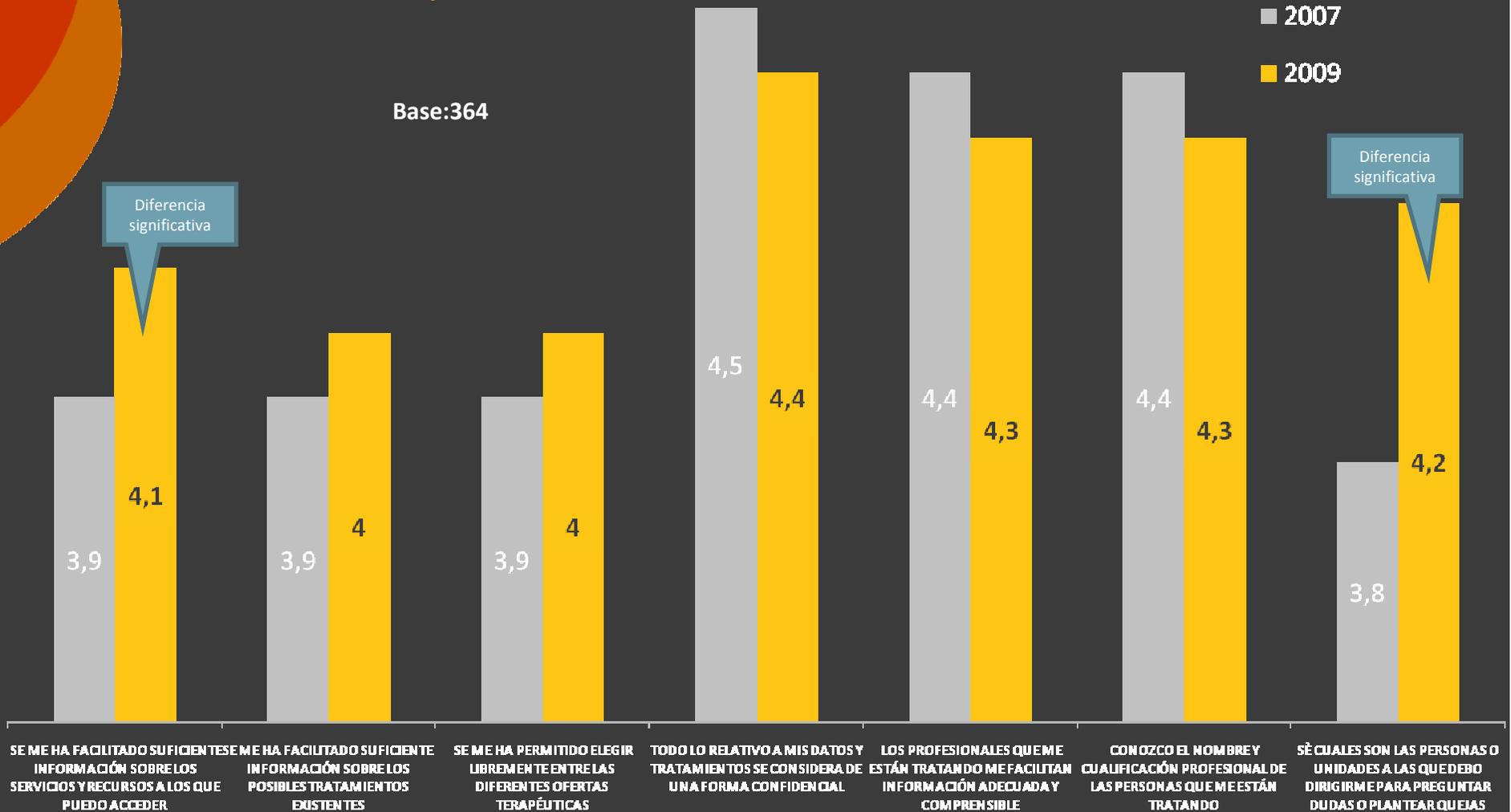
II.-Valoración Aspectos del Servicio

GRADO DE ACUERDO CON AFIRMACIONES

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Excluidos No sabe/No contesta. Datos en medias

■ 2007
■ 2009

Base:364



2.- Valoración Aspectos del Servicio

GRADO DE ACUERDO CON AFIRMACIONES

En cuanto al acuerdo con las afirmaciones, las valoraciones difieren en positivo o negativo con respecto a las del año 2007

Incrementan la media :

“Se me ha facilitado suficiente información sobre los posibles tratamientos existentes” (de 3,9 a 4)

“Se me ha facilitado suficiente información sobre los servicios y recursos a los que puedo acceder” (de 3,9 a 4,1)

“Se me ha permitido elegir libremente entre las diferentes opciones terapéuticas” (de 3,9 a 4)

“Sé cuales son las personas y unidades a las que debo dirigirme para plantear dudas y quejas” (de 3,8 a 4,2)

Retroceden en valores medios, pero de forma no significativa

“Todo lo relativo a mis datos y tratamientos se considera de forma confidencial” (de 4,5 a 4,4)

“Los profesionales que me están tratando me facilitan información adecuada y comprensible” (de 4,4 a 4,3)

“Conozco el nombre y la cualificación profesional de las personas que me están tratando” (de 4,4 a 4,3)

Conclusiones capítulo II

Las medias referidas a aspectos del servicio como comodidad de los centros, limpieza, distancia de los mismos al domicilio y confidencialidad del tratamiento de datos incrementan los valores con respecto a la medición del año 2007 de manera significativa. También se incrementa de manera muy significativa la percepción que ofrece el centro de proporcionar seguridad al usuario del mismo

En cuanto a los aspectos que los usuarios demandan, las menciones más importantes se orientan hacia la consideración de que “todo esta bien”, al igual que ocurría en el año 2007., siendo la declaración de “más personal” el único aspecto relativamente importante (solo recoge un 22% de menciones) que los usuarios encuentran más deficitario.

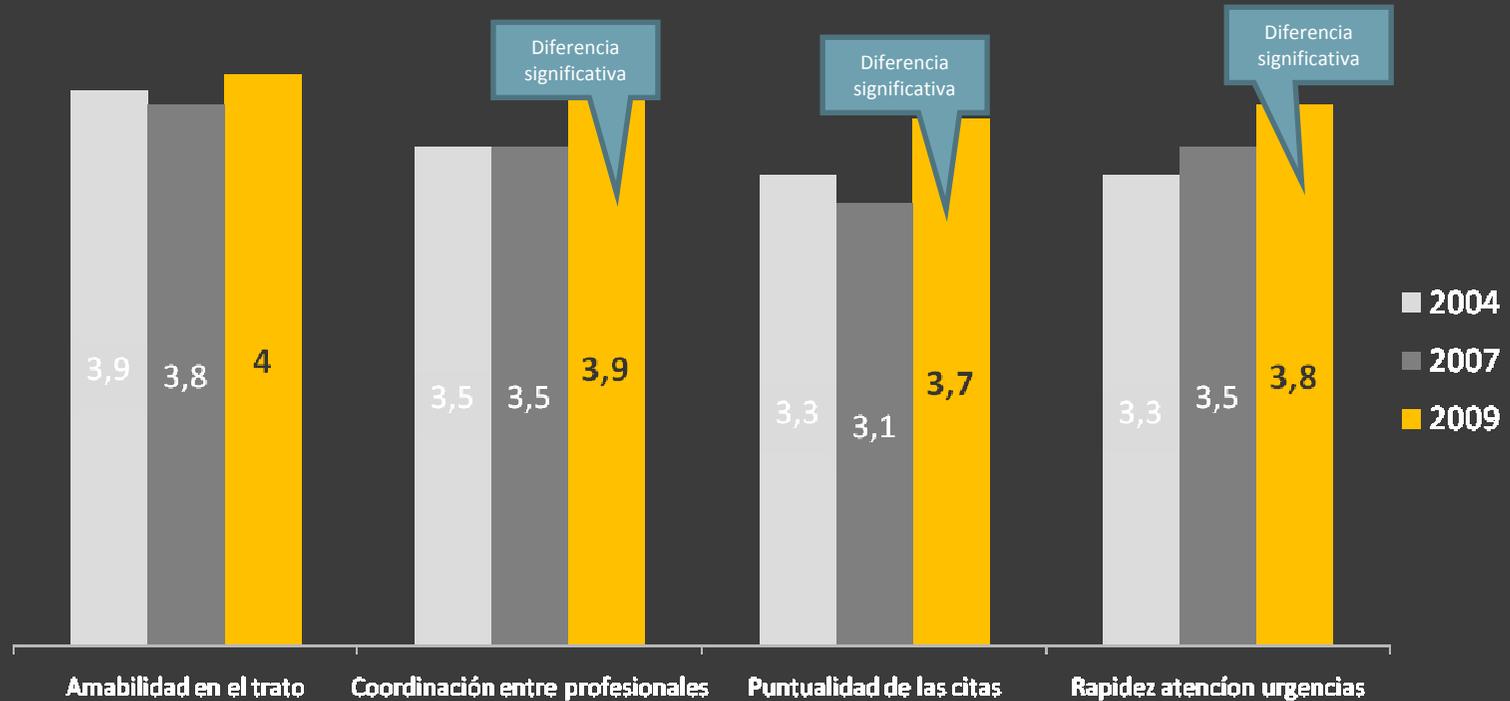
Ahora bien, en cuanto al grado de acuerdo/desacuerdo con afirmaciones acerca de profesionales y atención al usuario, encontramos una disruptura con respecto a años anteriores; en este 2009, se incrementan los grado de acuerdo con aspectos que ponen de manifiesto la libertad de elección del usuario en cuanto a elección de tratamientos y niveles informativos y decrecen, aun de forma no significativa, algunos relacionados con los profesionales.

III.-VALORACIÓN DE LOS PROFESIONALES

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones generales de PROFESIONALES

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta



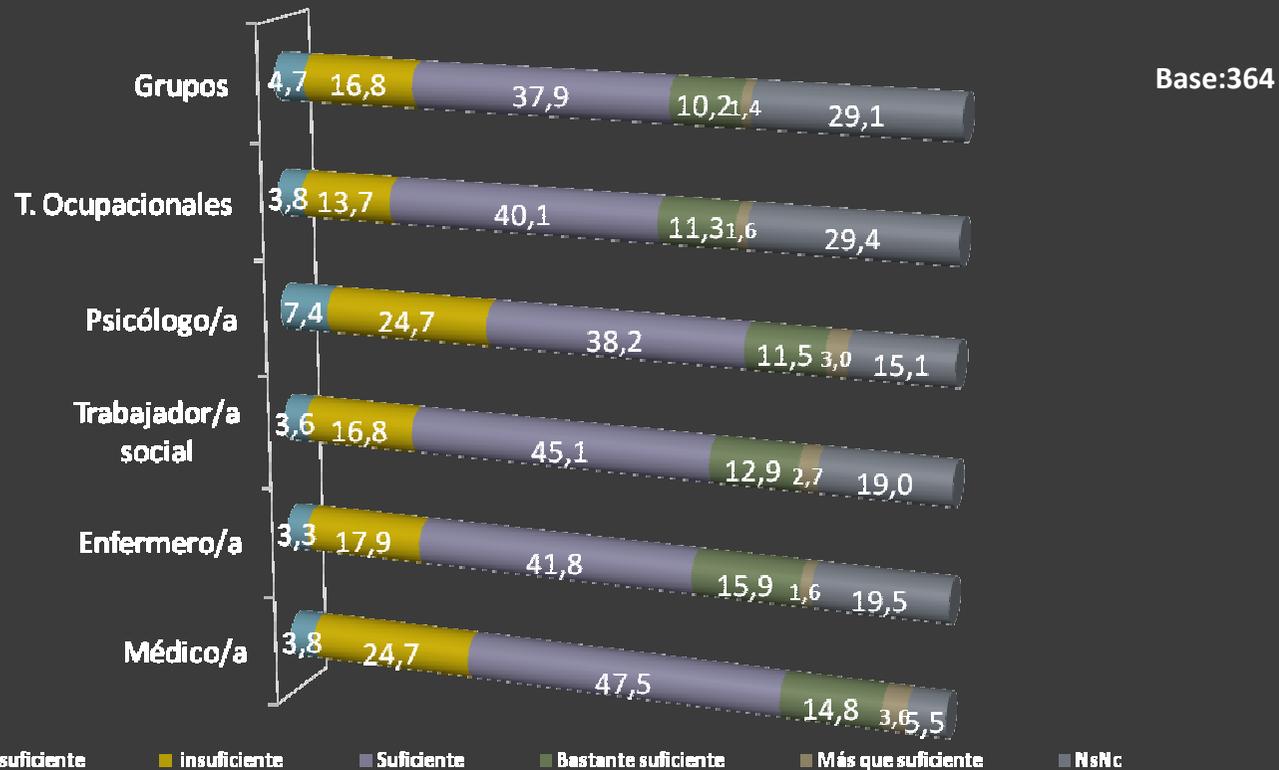
Base:364

Las medias de valoraciones genéricas de profesionales incrementan sus niveles con respecto a olas precedentes, especialmente “la puntualidad en las citas”. **Los usuarios en tratamiento por adicción a heroína** otorgan notas medias más bajas en las cuatro variables analizadas.

III.-Valoración Profesionales

Grado de acuerdo con el NUMERO DE PROFESIONALES DISPONIBLES EN EL CAD

Escala: 1=Muy Insuficiente a 5=Más que suficiente. Datos en porcentajes.

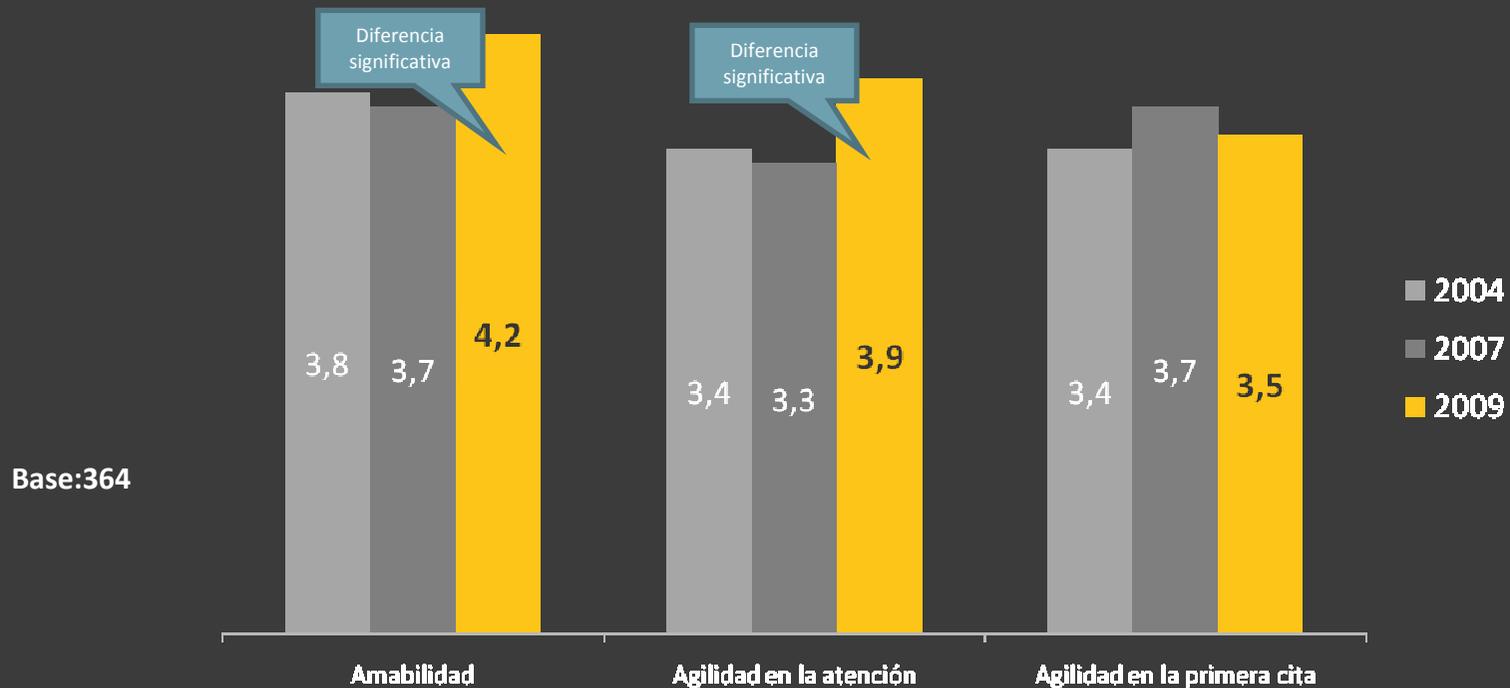


Hay un acuerdo casi mayoritario en considerar que el número de profesionales es “suficiente” o “más que suficiente”, siendo los médicos/as y psicólogos/as los colectivos sobre los que se tiene una mayor percepción de escasez.

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones PERSONAL DE RECEPCIÓN Y CITA PREVIA

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta

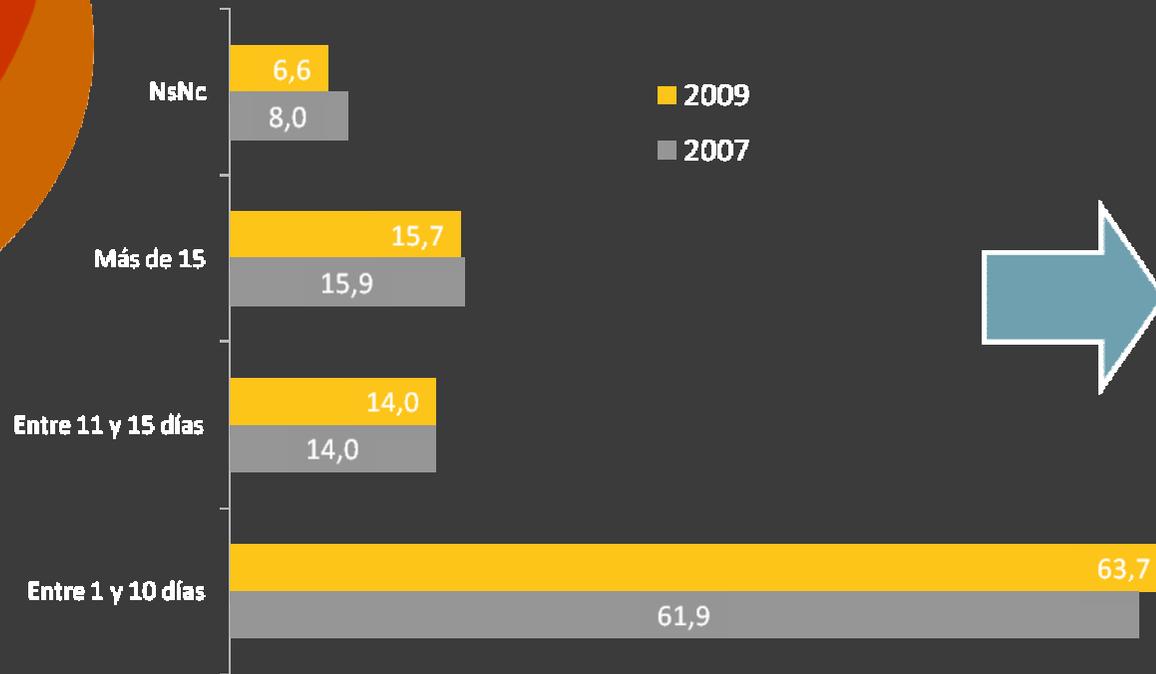


Las notas medias referidas al personal de recepción incrementan sus niveles con respecto a los años 2004 y 2007, salvo en lo referido a la “agilidad en la primera cita”, que desciende dos décimas. **Los usuarios con más de tres años de tratamiento** valoran algo menos la amabilidad

III.-Valoración Profesionales

Percepción subjetiva AGILIDAD EN LA PRIMERA CITA

Datos en medias y porcentajes.



MEDIA DIAS 2009 TODOS LOS ENTREVISTADOS	SD
14,02 DÍAS	27,66

Base: 340

MEDIA DIAS 2009 ENTREVISTADOS CON UN AÑO O MENOS DE TRATAMIENTO	SD
10,02 DÍAS	12,67

Base: 138

Desde la percepción de los usuarios, el plazo más frecuente entre demanda y atención se sitúa entre 1 y 10 días, unos niveles muy similares a los del año 2007.

Los usuarios atendidos por adicción a heroína suben la media hasta los 17,99 días, mientras que los tratados por otras sustancias manifiestan una media de espera de 10,5 días.

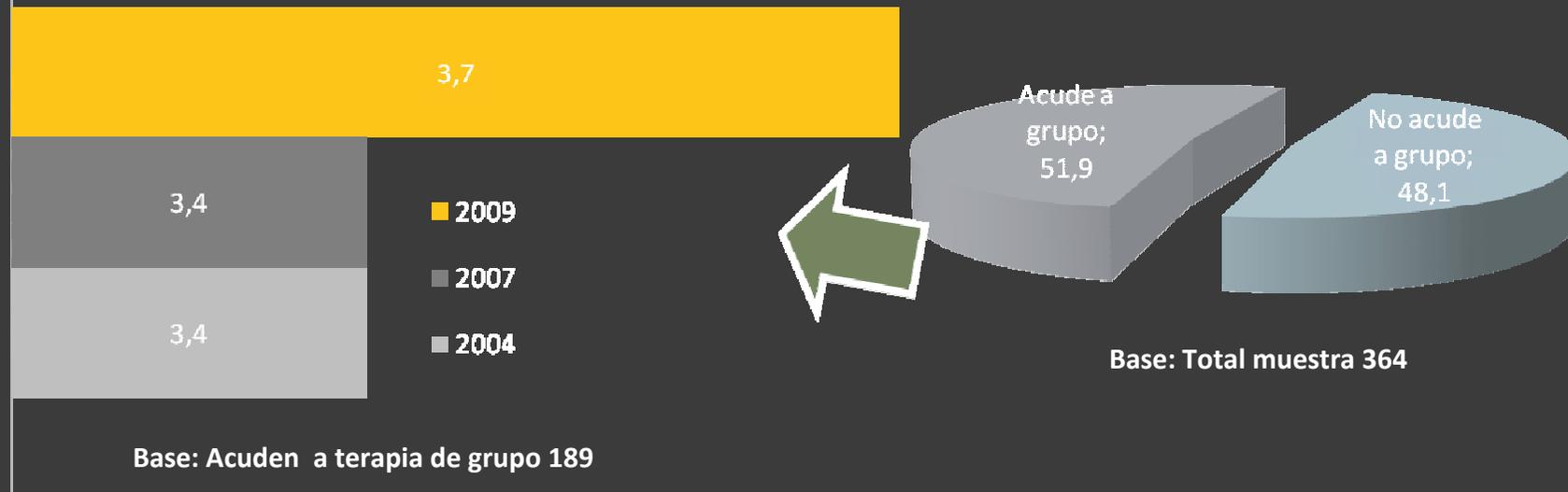
Para los usuarios con un año o menos de tratamiento, la media es de 10,02 días.

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones SESIONES DE TERAPIA DE GRUPO

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta

Capacidad de ayudar a tu recuperación

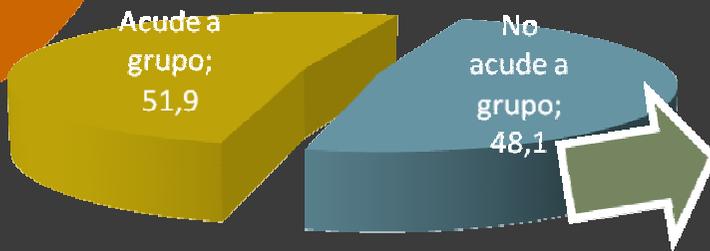


La media de la valoración de las terapias de grupo entre los que acuden a las mismas se incrementa en 3 décimas con respecto a oleadas anteriores. **Los que se declaran estudiantes** incrementan la valoración hasta el 4 de media y los tratados por adicción a heroína hasta el 3,9

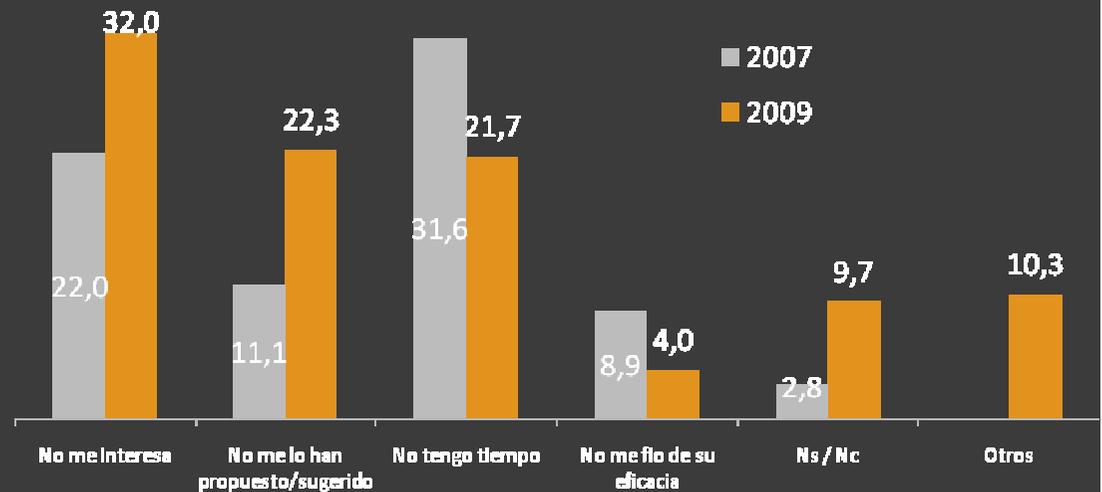
III.-Valoración Profesionales

MOTIVOS NO ACUDE A TERAPIA DE GRUPO

Datos en porcentaje.



Base: Total muestra 364



Base: No acuden a terapia de grupo 175

Los motivos para no acudir a las terapias son, principalmente un escaso interés por las mismas o la no propuesta por parte del CAD, así como la declaración de “no tener tiempo”

III.-Valoración Profesionales

Análisis DIFERENCIAS EN PERFILES DE USUARIOS QUE ACUDEN O NO A TERAPIA DE GRUPO

Datos en porcentajes horizontales

		Totales	Acuden a Terapia grupo (Base: 189)	No acuden a terapia grupo (Base: 175)
Tiempo tratamiento	Entre 3 y 12 meses	100%	50,3	49,7
	Entre 1 y 3 años	100%	53,1	46,9
	Más de 3 años	100%	52,5	47,5
Adicción principal	Heroína	100%	41,7	58,3
	Cocaína	100%	58,0	42,0
	Alcohol	100%	62,6	37,4
Sexo	Hombres	100%	52,9	47,1
	Mujeres	100%	48,0	52,0
Edad	Hasta 29 años	100%	51,5	48,5
	Entre 30 y 44 años	100%	49,8	50,2
	45 y más años	100%	56,3	43,8
Estudios	Sin estudios	100%	51,9	48,1
	Primarios	100%	54,3	45,7
	Secundarios	100%	48,5	51,5
	Medios	100%	52,4	47,6
	Universitarios	100%	55,0	45,0
Totales		100%	51,9	48,1

Diferencia significativa

III.-Valoración Profesionales

Análisis DIFERENCIAS EN PERFILES DE USUARIOS QUE ACUDEN O NO A TERAPIA DE GRUPO

Datos en porcentajes Verticales

		Acuden a Terapia grupo (Base: 189)	No acuden a terapia grupo (Base: 175)
Tiempo tratamiento	Entre 3 y 12 meses	39,4	41,7
	Entre 1 y 3 años	27,1	25,7
	Más de 3 años	33,5	32,6
Adicción principal	Heroína	37,0	56,0
	Cocaína	24,9	19,4
	Alcohol	38,1	24,6
Sexo	Hombres	81,0	77,7
	Mujeres	19,0	22,3
Edad	Hasta 29 años	9,0	9,1
	Entre 30 y 44 años	57,7	62,9
	45 y más años	33,3	28,0
Estudios	Sin estudios	7,4	7,4
	Primarios	47,1	42,9
	Secundarios	33,9	38,9
	Medios	5,8	5,7
	Universitarios	5,8	5,1
Totales		100%	100%

Diferencia significativa

III.-Valoración Profesionales

Análisis DIFERENCIAS EN PERFILES DE USUARIOS QUE ACUDEN O NO A TERAPIA DE GRUPO

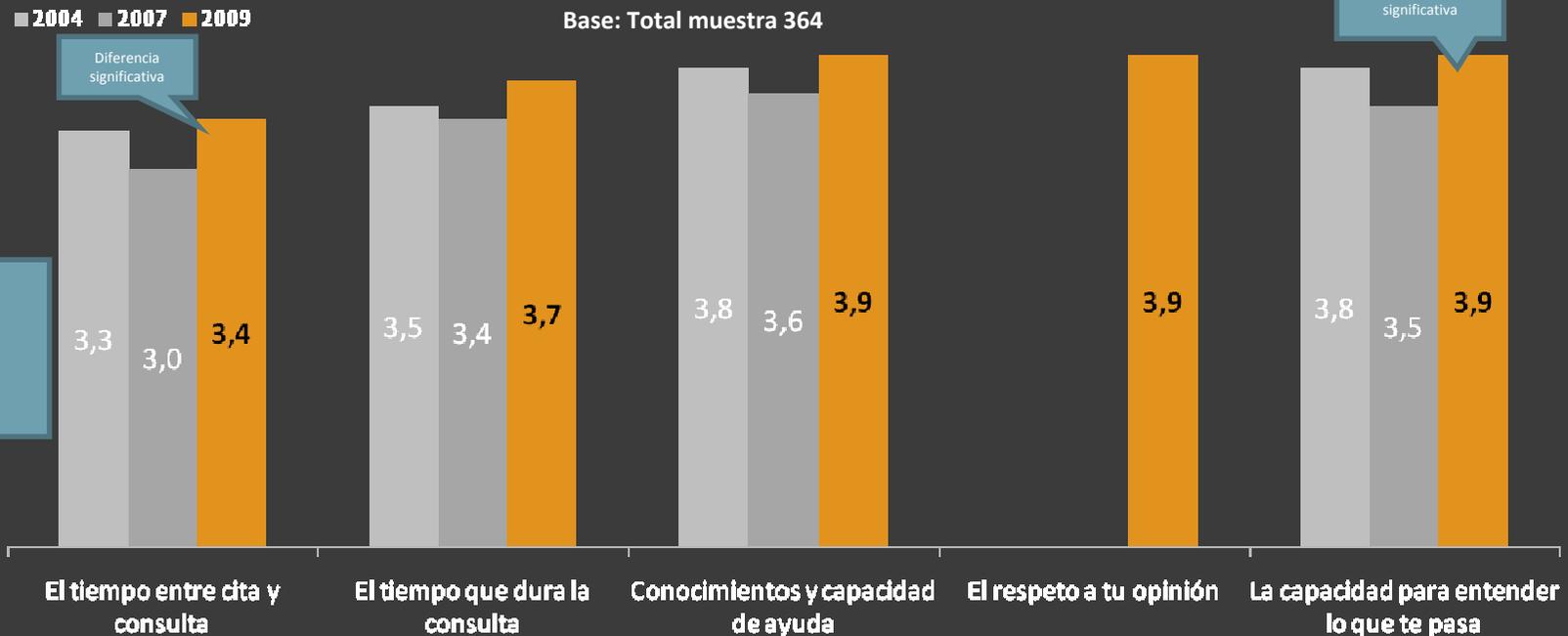
En cuanto a las diferencias entre los perfiles de aquellos usuarios que acuden o no a las terapias de grupo, la única diferencia entre estos dos grupos es que, **de manera significativa**, las personas en tratamiento por adicción a heroína declaran acudir a las terapias en mucha menor medida que los pacientes tratados por otras adicciones.

La composición de los perfiles entre aquellos que acuden y no muestra otro tipo de diferencias que sean reseñables estadísticamente.

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones MEDICO/A

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta



Las valoraciones del médico/a incrementan sus notas con respecto al año 2007 y 2004, especialmente en “tiempo entre cita y consulta” y “capacidad para entender lo que te pasa”.

Los usuarios tratados por adicción a cocaína incrementan la nota media del “tiempo que dura la consulta” hasta el 3,9.

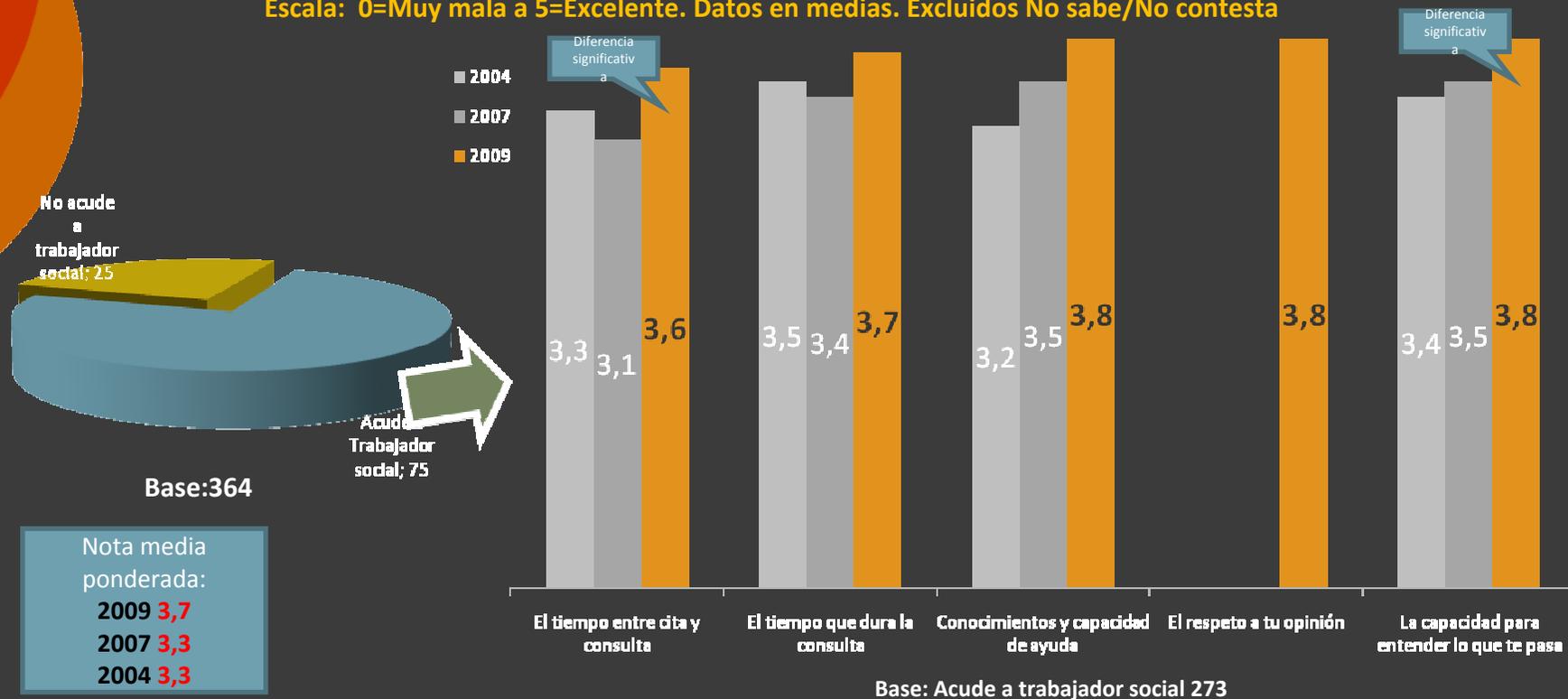
Los usuarios con entre 1 y 3 años de tratamiento valoran algo menos el tiempo que transcurre entre cita y consulta y los conocimientos y capacidad de ayuda.

Aquellos que acuden al CAD por imposición puntúan menos el item “respeto a tu opinión”

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones TRABAJADOR/A SOCIAL

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta

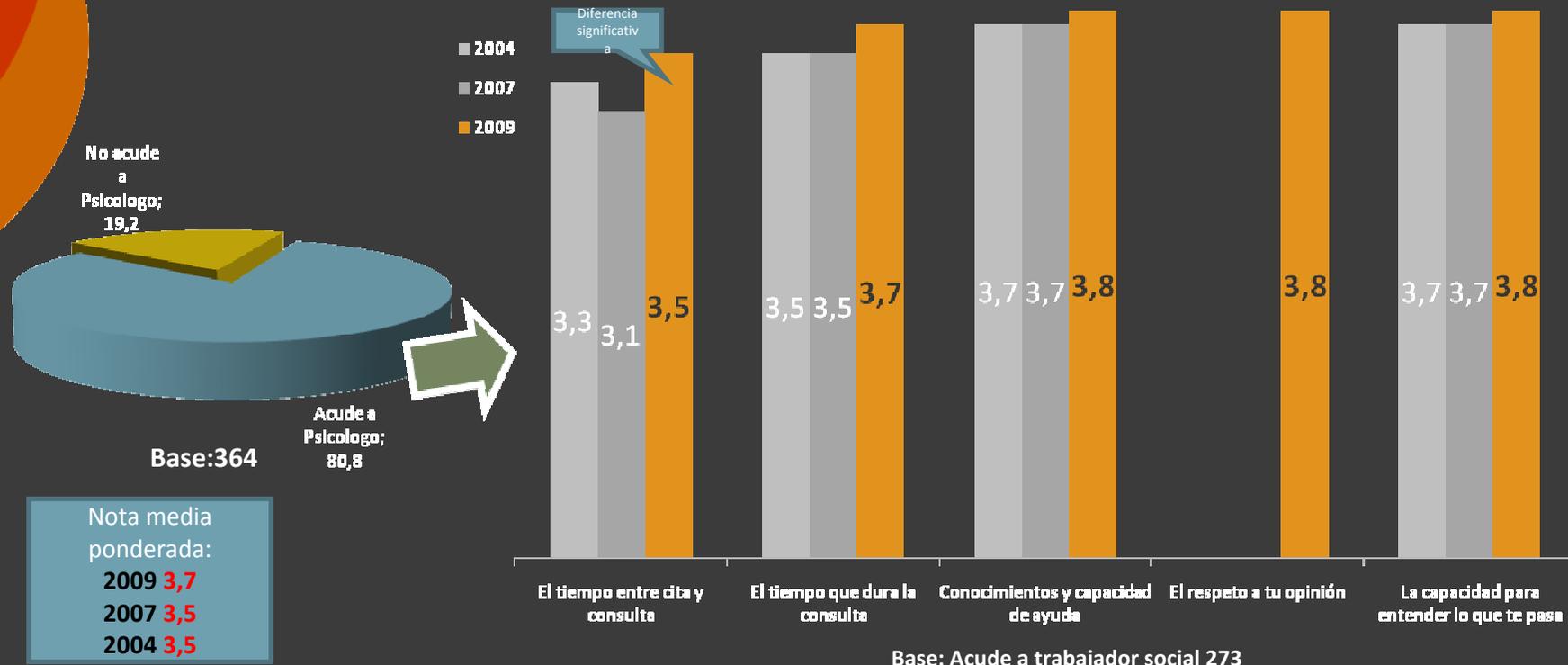


Todas las valoraciones del trabajador/a social se incrementan con respecto a datos 2007 y 2004, especialmente “tiempo entre cita y consulta”, que sube 5 décimas. **Los tratados por adicción a cocaína** incrementan TODAS las notas medias de la valoración del trabajador/a social. **Los usuarios con más de 3 años** valoran menos, “conocimientos”, “respeto a la opinión” y “capacidad de entender lo que pasa”.

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones PSICOLOGO/A

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta

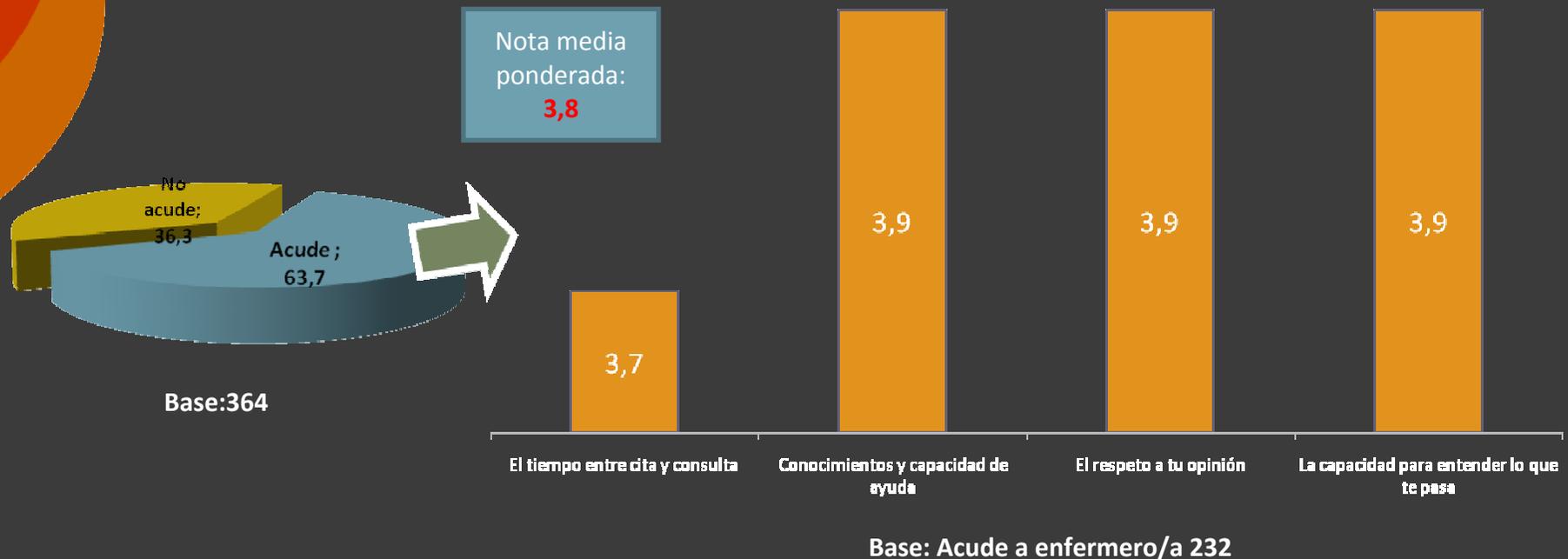


Las valoraciones del Psicólogo/a incrementan de manera leve sus notas medias, siendo de mayor entidad para el item “tiempo entre cita y consulta”. Los tratados por adicción a cocaína valoran mejor “el tiempo entre cita y consulta” (3,9) y los tratados por heroína bajan la nota media de “conocimientos y capacidad de ayuda” hasta el 3,6. Los usuarios con más de 3 años de tratamiento valoran algo peor todos los items, así como los que acuden por imposición

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones ENFERMERO/A

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta



Las valoraciones para el enfermero/a son altas, siguiendo la tendencia del resto de profesionales, con algunas diferencias significativas:

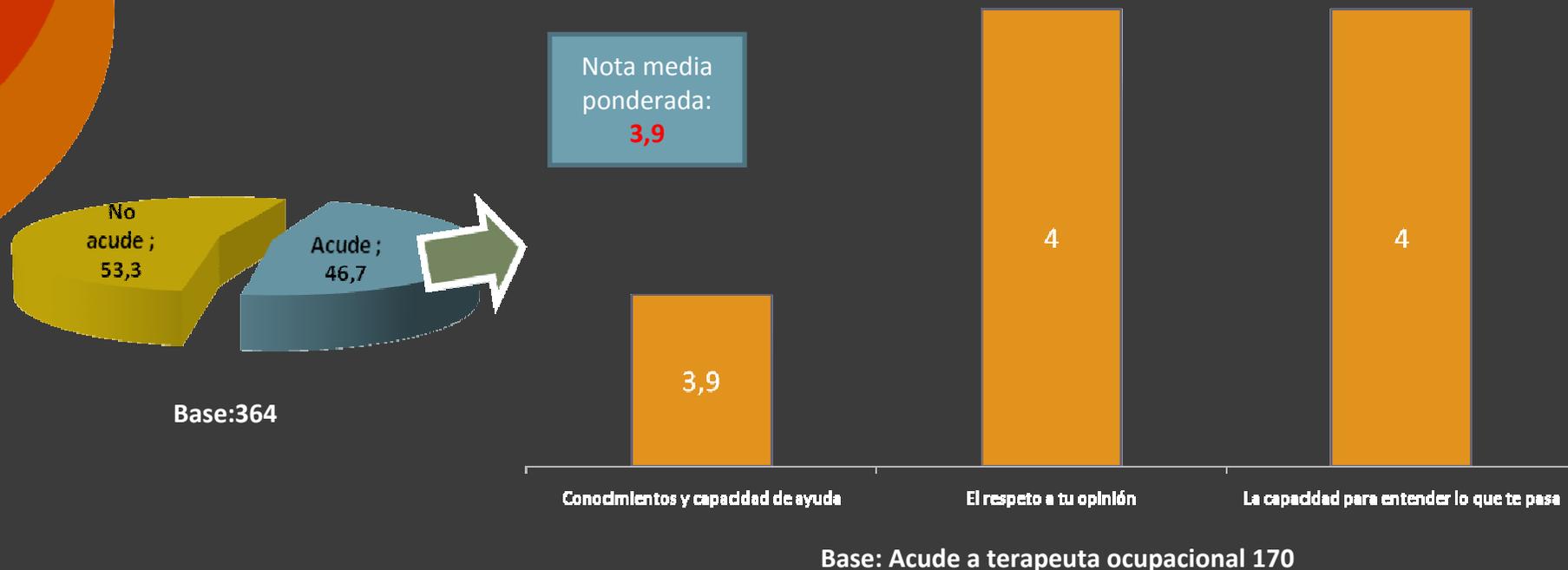
Las mujeres valoran mejor en el atributo “respeto a tu opinión” (4,1)

Los que se encuentran entre los 30 y 44 años valoran en menor medida los items “tiempo entre cita y consulta (3,6), “conocimientos y capacidad de ayuda” (3,8) y “capacidad para entenderte” (3,8)

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones TERAPEUTA OCUPACIONAL

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta



Las valoraciones del terapeuta ocupacional son, de media, las más altas entre todos los profesionales, con algunas diferencias significativas :

Las mujeres valoran mejor el ítem “Conocimientos y capacidad de ayuda (4,3)

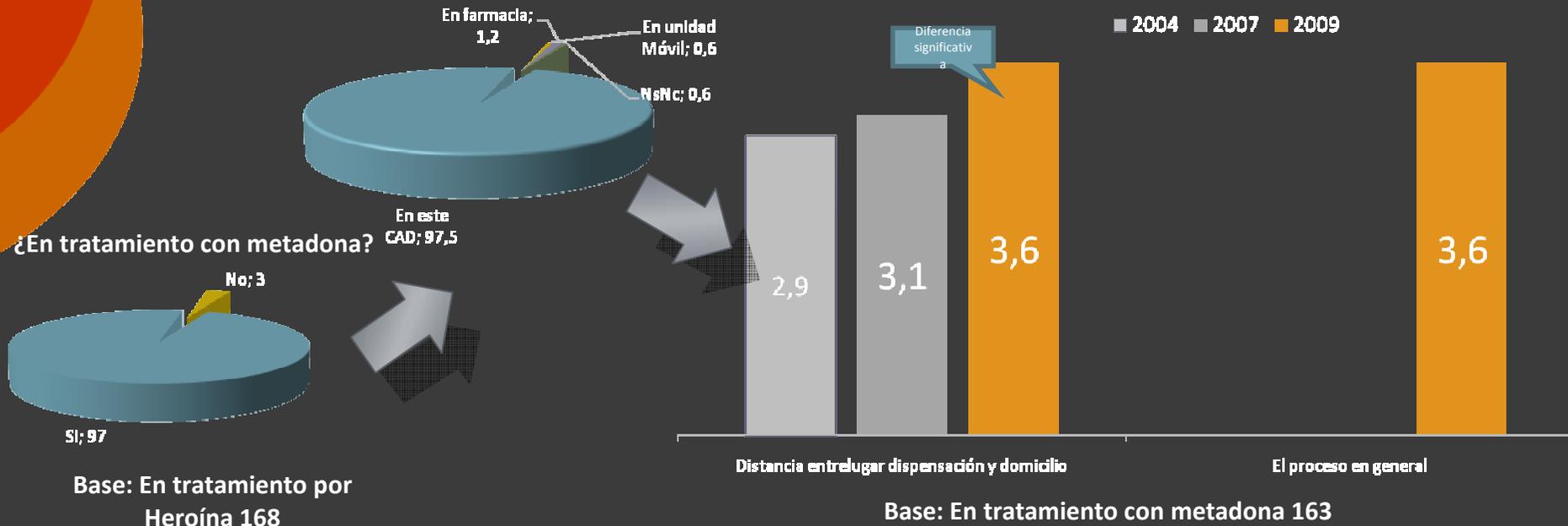
Los usuarios tratados por adicción a heroína valoran menos “conocimientos” (3,7) y “capacidad para entender lo que te pasa” (3,8).

Los usuarios con más de 3 años valoran algo peor todos los ítems

III.-Valoración Profesionales

Valoraciones DISPENSACION DE METADONA

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Datos en medias. Excluidos No sabe/No contesta



Las valoraciones sobre la distancia entre el lugar de dispensación de metadona y el domicilio se incrementan significativamente desde el año 2004 , alcanzando este año 2009 el 3,6, igual nota que recibe todo el proceso, con algunas diferencias:

Los que declaran estudios superiores valoran peor el item “el proceso en general (2,8)

Conclusiones capítulo III

Las valoraciones de los distintos profesionales **experimentan en su conjunto un ascenso** con respecto a los datos de 2007.

En lo que respecta a la percepción del número de profesionales a disposición de los usuarios, la mayoría de los mismos califica de “suficiente” o “bastante suficiente” el número de los mismos. Aún así, la mayor escasez percibida de profesionales (relativa) se da para el médico/a y psicólogo/a.

En cuanto a las valoraciones globales, cabe destacar que los items referidos a “coordinación entre profesionales”, la “puntualidad en las citas” y la “rapidez en atender las urgencias” **se incrementan de forma significativa con respecto al año 2007**, aunque los pacientes en tratamiento por adicción a heroína otorgan notas medias significativamente menores a estos items.

Conclusiones capítulo III

Si analizamos a cada profesional, observamos que:

torno **Todos los profesionales** son especialmente bien valorados en los apartados de “conocimientos”, “respeto a la opinión” y “capacidad para entenderte”, donde obtienen valoraciones medias muy similares (en a medias de 3,8 a 4).

Hay una leve tendencia a que **los usuarios tratados por adicción a heroína** otorguen notas medias más bajas, siendo en algún caso significativas con respecto al resto de usuarios tratados por otras adicciones.

Por el contrario, **los usuarios tratados por adicción a cocaína** otorgan, de media, notas mas altas a los distintos profesionales.

IV.-RIESGO Y FIDELIZACION

IV.-Riesgo y fidelización

En este capítulo se van a desarrollar la descripción y el análisis de los perfiles de usuarios descritos como “en riesgo” y “fidelizados”, pero este análisis de riesgo y fidelización se hará con un doble modelo:

Modelo I.-Basado en la pregunta de satisfacción general con el CAD (P.3)

Modelo II.-Basado en la pregunta de continuidad en el tratamiento (P.6)

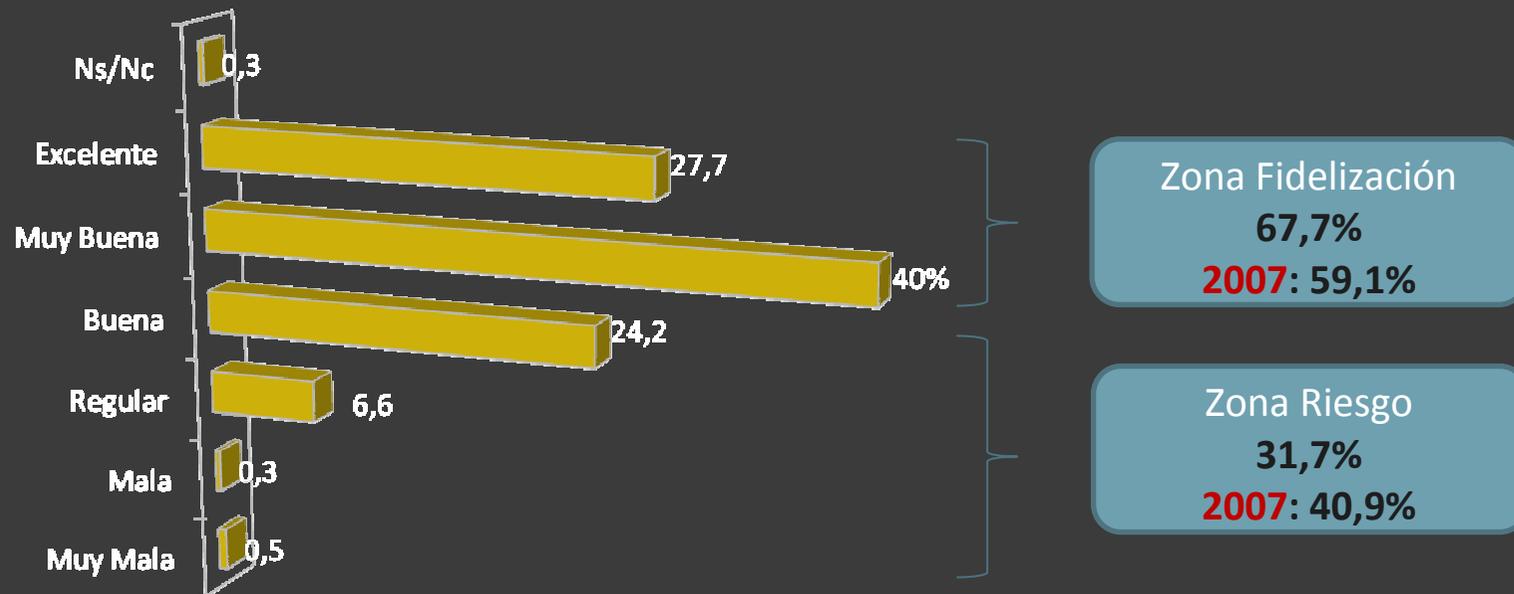
La realización del ensayo del modelo II de riesgo y fidelización obedece a la hipótesis de que la satisfacción con un servicio no es garantía de fidelidad hacia el mismo (en nuestro caso, de continuidad con el tratamiento hasta el final del mismo), si bien estar satisfecho con el servicio es condición “sine qua non” para garantizar una cierta fidelidad.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO I DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **SATISFACCION GENERAL CON EL CAD**

Descripción de los colectivos de fidelización y riesgo



Empleando la distribución de puntuaciones del año 2007, la diferencia entre el número de “fidelizados” y “en riesgo” es notoria, incrementándose de manera sensible el colectivo de fidelizados.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO I DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **SATISFACCION GENERAL CON EL CAD**
 Perfil de los colectivos de fidelización y riesgo. Porcentajes verticales

	Totales		Fidelización (puntuaciones 4 y 5)		Riesgo (puntuaciones 0,1,2 y 3)	
	2007	2009	2007	2009	2007	2009
Tiempo tratamiento	63,7% más de un año	59,4% más de un año	62,9% más de un año	55,2% más de un año	65,0% más de un año	67,8% más de un año
Adicción principal	43,6 %Heroína 31,7 %Alcohol 24,7 %Cocaína	46% Heroína 31,7 %Alcohol 22,3% Cocaína	32,8% Heroína 39,5 %Alcohol 27,6% Cocaína	39,5% Heroína 35,5 %Alcohol 25% Cocaína	59% Heroína 20,8 %Alcohol 20,2% Cocaína	60% Heroína 23,5 %Alcohol 16,5% Cocaína
Sexo	72,7% hombres	79,3% hombres	72,8% hombres	76,6% hombres	72,4% Hombres	85,2% hombres
Edad	90,9% más de 30 años	91% más de 30 años	89,5% más de 30 años	90,4% más de 30 años	94,1% más de 30 años	90,4% más de 30 años
Estudios	77,7% Primarios y secundarios	81,3% Primarios y secundarios	80,1% Primarios y secundarios	80,2% Primarios y secundarios	75,2% Primarios y secundarios	83,5% Primarios y secundarios

Diferencia significativa

Diferencia significativa

Diferencia significativa

El perfil de los colectivos en fidelización y riesgo sigue las mismas pautas que en el año 2007.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO I DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **SATISFACCION GENERAL CON EL CAD**
 Perfil de los colectivos de fidelización y riesgo. Porcentajes horizontales

	Fidelización (puntuaciones 4 y 5)	Riesgo (puntuaciones 0,1,2 y 3)	
	2009	2009	
Tiempo tratamiento	Entre 3 meses y un año 75,5 Entre 1 y 3 año 70,8% Más de 3 años 58%	Entre 3 meses y un año 24,5% Entre 1 y 3 año 29,2% Más de 3 años 42%	Diferencia significativa
Adicción principal	Heroína 58,7% Cocaína 76,5% Alcohol 76,5%	Heroína 41,3% Cocaína 23,5% Alcohol 23,5%	Diferencia significativa
Sexo	Hombres 66% Mujeres 77,3%	Hombres 34% Mujeres 22,7%	Diferencia significativa
Edad	Hasta 29 años 66,7% Entre 30 y 44 años 67,4% Más de 44 años 70,5%	Hasta 29 años 73,3% Entre 30 y 44 años 72,3% Más de 44 años 29,5%	
Estudios	Sin estudios 66,7% Primarios 66,5% Secundarios 68,7% Medios 81,% Universitarios 70%	Sin estudios 33,3% Primarios 33,5% Secundarios 31,3% Medios 19,5% Universitarios 30,%	

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO I DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **SATISFACCION GENERAL CON EL CAD**

Perfil de los colectivos de fidelización y riesgo

Para el colectivo “Fidelizado”

La probabilidad de pertenecer a este grupo es mayor cuanto menos tiempo de tratamiento se lleva.

Muy distribuido entre todas las adicciones, pero más presencia de cocaína y alcohol que de heroína

Principalmente hombres, pero mayor presencia de mujeres.

Más presencia de personas mayores

Más presencia de estudios medios y superiores.

Para el colectivo “Riesgo”

Hay una buena proporción de personas que llevan mucho tiempo en tratamiento (al menos, más de 1 año) y se **diferencia significativamente en este sentido** del perfil de “fidelizados”

Existe una buena proporción de personas en tratamiento por heroína

La mujer tiene mucha menos presencia

Más presencia de jóvenes

Los niveles de estudios medios y superiores tienen menor presencia.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO I DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **SATISFACCION GENERAL CON EL CAD**

Notas medias

	Totales		Fidelización (puntuaciones 4 y 5)		Riesgo (puntuaciones 0,1,2 y 3)	
	2007	2009	2007	2009	2007	2009
Valoración Aspectos generales						
Distancia centro a domicilio	3,1	3,4	3,3	3,6	2,9	2,9
Limpieza	3,7	4,0	3,8	4,1	3,8	3,7
Comodidad	3,5	3,9	3,7	4,1	3,3	3,5
Confidencialidad datos	3,8	4,1	4,1	4,2	3,4	3,7
Seguridad	3,7	3,9	3,8	4,1	3,4	3,6

Los pertenecientes al colectivo “riesgo” valoran significativamente por debajo TODOS los aspectos GENERALES DEL CAD, al igual que ocurría en 2007.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO I DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **SATISFACCION GENERAL CON EL CAD**
Notas MEDIAS

	Totales		Fidelización (puntuaciones 4 y 5)		Riesgo (puntuaciones 0,1,2 y 3)	
	2007	2009	2007	2009	2007	2009
Valoración genérica de profesionales						
Amabilidad en el trato	3,8	4,0	4,2	4,3	3,3	3,4
Coordinación entre profesionales	3,5	3,9	3,8	4,2	3,0	3,3
Puntualidad en las citas	3,1	3,7	3,4	4,0	2,7	3,0
Rapidez en urgencias	3,5	3,8	3,9	4,1	2,9	3,1

Los pertenecientes al colectivo “riesgo” valoran significativamente por debajo TODOS los items de valoración de profesionales con respecto a los fidelizados, al igual que ocurría en 2007.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO I DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **SATISFACCION GENERAL CON EL CAD**

Notas medias

	Totales		Fidelización (puntuaciones 4 y 5)		Riesgo (puntuaciones 0,1,2 y 3)	
	2007	2009	2007	2009	2007	2009
Valoración de profesionales: PERSONAL DE RECEPCION						
Amabilidad en el trato	3,7	4,2	4,1	4,4	3,3	3,7
Agilidad en la atención	3,3	3,9	3,7	4,2	2,8	3,2
Agilidad en primera cita	3,7	3,5	3,9	3,8	3,3	3,0
Valoración TERAPIA DE GRUPO						
Capacidad para ayudar en recuperación	3,4	3,7	3,7	3,9	2,8	3,0

Los pertenecientes al colectivo “riesgo” valoran significativamente por debajo TODOS los items de valoración del personal de recepción con respecto a los fidelizados.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO I DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **SATISFACCION GENERAL CON EL CAD**

Notas medias

	Totales		Fidelización (puntuaciones 4 y 5)		Riesgo (puntuaciones 0,1,2 y 3)	
	2007	2009	2007	2009	2007	2009
Valoración de profesionales: MEDICO/A						
Tiempo hasta cita	3,7	3,4	4,1	3,7	3,3	2,9
Tiempo de consulta	3,3	3,7	3,7	4,0	2,8	3,2
Conocimientos	3,7	3,9	3,9	4,1	3,3	3,4
Respeto a tu opinión		3,9		4,1		3,3
Capacidad para entenderte y escucharte	3,5	3,9	3,9	4,1	3,0	3,4

Los pertenecientes al colectivo “riesgo” valoran significativamente por debajo TODOS los items de valoración del médico con respecto a los “fidelizados”

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO I DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **SATISFACCION GENERAL CON EL CAD**

Notas medias

	Totales		Fidelización (puntuaciones 4 y 5)		Riesgo (puntuaciones 0,1,2 y 3)	
	2007	2009	2007	2009	2007	2009
Valoración de profesionales: TRABAJADOR/A SOCIAL						
Tiempo hasta cita	3,1	3,6	3,4	3,9	2,7	3,0
Tiempo de consulta	3,4	3,7	3,7	4,0	3,1	3,2
Conocimientos	3,5	3,8	3,9	4,1	2,9	3,2
Respeto a tu opinión		3,8		4,0		3,3
Capacidad para entenderte y escucharte	3,5	3,8	3,9	4,0	2,9	3,3

Los pertenecientes al colectivo “riesgo” valoran significativamente por debajo **TODOS** los items de valoración del personal de recepción.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO I DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **SATISFACCION GENERAL CON EL CAD**

Notas medias

	Totales		Fidelización (puntuaciones 4 y 5)		Riesgo (puntuaciones 0,1,2 y 3)	
	2007	2009	2007	2009	2007	2009
Valoración de profesionales: PSICOLOGO/A						
Tiempo hasta cita	3,1	3,5	3,4	3,8	2,7	2,8
Tiempo de consulta	3,5	3,7	3,7	4,0	3,0	3,1
Conocimientos	3,7	3,8	4,0	4,0	3,1	3,2
Respeto a tu opinión		3,8		4,0		3,3
Capacidad para entenderte y escucharte	3,7	3,8	4,0	4,1	3,1	3,2

Los pertenecientes al colectivo “riesgo” valoran significativamente por debajo TODOS los items de valoración del psicólogo.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO I DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **SATISFACCION GENERAL CON EL CAD**

Notas medias

	Totales	Fidelización (puntuaciones 4 y 5)	Riesgo (puntuaciones 0,1,2 y 3)
	2009	2009	2009
Valoración de profesionales: ENFERMERO/A			
Tiempo hasta cita	3,8	4,0	3,1
Conocimientos	3,9	4,2	3,3
Respeto a tu opinión	3,9	4,2	3,4
Capacidad para entenderte y escucharte	3,9	4,2	3,3
Valoración DISPENSACION METADONA			
Distancia dispensa y domicilio	3,5	3,7	3,5
El proceso en general	3,6	4,0	3,1

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO I DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **SATISFACCION GENERAL CON EL CAD**

Notas medias

	Totales	Fidelización (puntuaciones 4 y 5)	Riesgo (puntuaciones 0,1,2 y 3)
Valoración Profesionales: TERAPEUTA OCUPACIONAL			
Conocimientos	3,9	4,2	3,1
Respeto a tu opinión	4,0	4,3	3,2
Capacidad para entenderte y escucharte	4,0	4,3	3,2

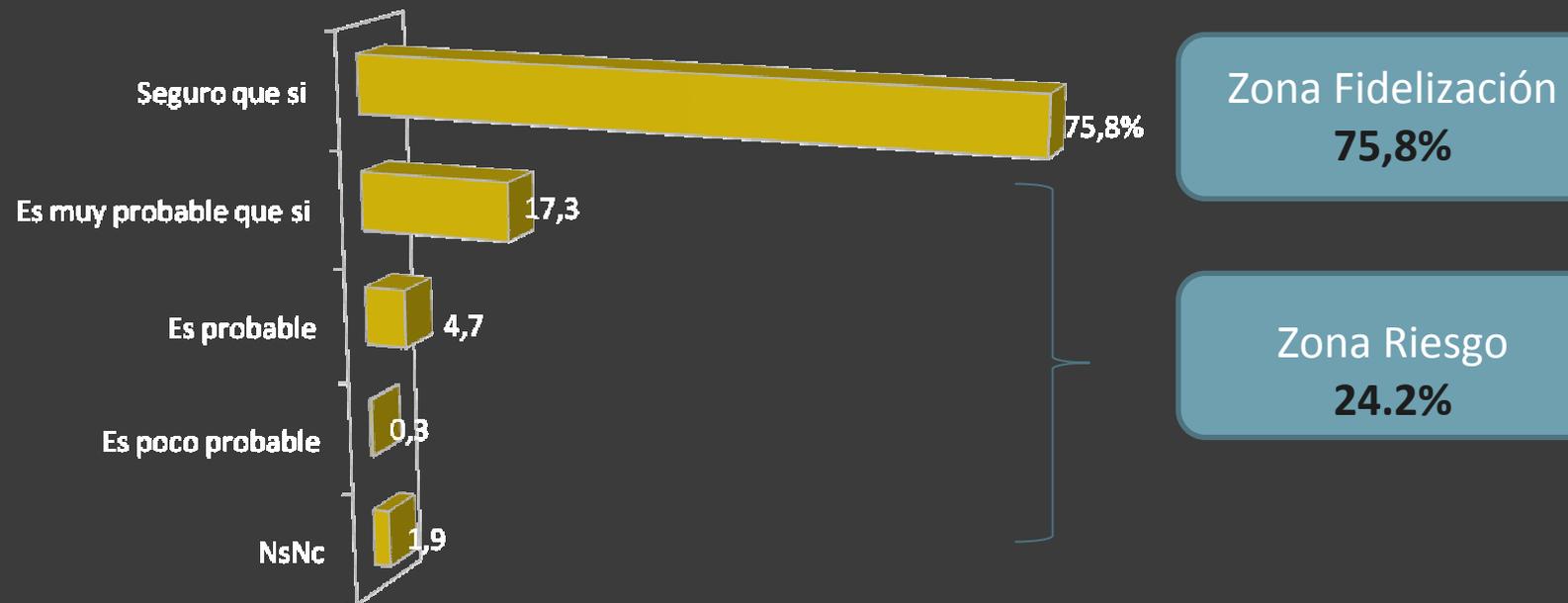
Los pertenecientes al colectivo “riesgo” valoran significativamente por debajo TODOS los items de valoración del terapeuta ocupacional.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO II DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **CONTINUIDAD TRATAMIENTO**

Descripción de los colectivos de fidelización y riesgo



La diferencia entre el número de “fidelizados” y “en riesgo” es notoria.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO II DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **CONTINUIDAD TRATAMIENTO**

Descripción de los colectivos de fidelización y riesgo. Porcentajes verticales

	Totales	Fidelización (Seguro si)	Riesgo (resto)
Tiempo tratamiento	40,4% entre 3 y 12 meses 26,4% entre 1 y 3 años 33% más de 3 años	40,9% entre 3 y 12 meses 26,8% entre 1 y 3 años 32,2% más de 3 años	38,6% entre 3 y 12 meses 25% entre 1 y 3 años 35,2% más de 3 años
Adicción principal	46,2% Heroína 31,6 %Alcohol 22,3% Cocaína	48,6% Heroína 30,1 %Alcohol 21,4% Cocaína	38,6% Heroína 36,4%Alcohol 25,0% Cocaína
Sexo	79,4% hombres 20,6% mujeres	80,1% hombres 19,9% mujeres	77,3% hombres 22,7% mujeres
Edad	9,1% Hasta 29 años 60,2% entre 30 y 44 años 30,8% 45 y más años	6,9% Hasta 29 años 62,0% entre 30 y 44 años 31,2% 45 y más años	15,9% Hasta 29 años 54,5% entre 30 y 44 años 29,5% 45 y más años
Estudios	7,4% Sin estudios 45,1% Primarios 36,3%Secundarios 5,8% Medios 5,5% Superiores	8,0% Sin estudios 48,6% Primarios 34,1%Secundarios 4,3%Medios 5,8% Superiores	7,2%Sin estudios 34,1% Primarios 43,2%Secundarios 10,2% Medios 4,5% Superiores

Diferencia
significativa

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO I DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **CONTINUIDAD TRATAMIENTO**

Perfil de los colectivos de fidelización y riesgo. Porcentajes horizontales

	Fidelización (puntuaciones 4 y 5)	Riesgo (puntuaciones 0,1,2 y 3)
	2009	2009
Tiempo tratamiento	Entre 3 meses y un año 76,9 Entre 1 y 3 año 77,1% Más de 3 años 74,2%	Entre 3 meses y un año 23,1% Entre 1 y 3 año 22,9% Más de 3 años 25,8%
Adicción principal	Heroína 79,8% Cocaína 72,8% Alcohol 72,2%	Heroína 20,2% Cocaína 27,2% Alcohol 27,8%
Sexo	Hombres 76,5% Mujeres 73,3%	Hombres 23,5% Mujeres 26,7%
Edad	Hasta 29 años 57,6% Entre 30 y 44 años 78,1% Más de 44 años 76,8%	Hasta 29 años 32,4% Entre 30 y 44 años 21,9% Más de 44 años 23,2%
Estudios	Sin estudios 74,1% Primarios 81,7% Secundarios 71,2% Medios 57,1% Universitarios 80%	Sin estudios 25,9% Primarios 18,3% Secundarios 28,8% Medios 42,9% Universitarios 20 %

Diferencia
significativa

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO II DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO**

Perfil de los colectivos de fidelización y riesgo

Para el colectivo “Fidelizado”

Tienen a estar más los mayores antes que los jóvenes, **de manera significativa**

Hay más presencia de estudios primarios

Más presencia de personas en tratamiento por heroína

Mayoritariamente con estudios primarios (48,6%)

Para el colectivo “Riesgo”

Tienden a ser más jóvenes

Están más presentes como tendencia sustancias diferentes a la heroína

Más presencia de estudios medios y secundarios.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO II DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO**

Notas medias

	Totales	Fidelización (puntuaciones 5)	Riesgo (puntuaciones 0,1,2 ,3 y 4)
Valoración Aspectos generales			
Distancia centro a domicilio	3,4	3,4	3,4
Limpieza	4,0	4,0	3,8
Comodidad	3,9	4,0	3,7
Confidencialidad datos	4,1	4,1	3,9
Seguridad	3,9	4,0	3,7

Los pertenecientes al colectivo “riesgo” valoran significativamente por debajo los aspectos de limpieza, comodidad, confidencialidad y seguridad.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO II DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO**

Notas medias

	Totales	Fidelización (puntuaciones 5)	Riesgo (puntuaciones 0,1,2 ,3 y 4)
Valoración genérica de profesionales			
Amabilidad en el trato	4,0	4,1	3,8
Coordinación entre profesionales	3,9	4,0	3,6
Puntualidad en las citas	3,7	3,8	3,5
Rapidez en urgencias	3,8	3,9	3,5

Los pertenecientes al colectivo “riesgo” valoran significativamente por debajo TODOS los aspectos de valoración genérica de profesionales.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO II DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO**

Notas medias

	Totales	Fidelización (puntuaciones 5)	Riesgo (puntuaciones 0,1,2,3 y 4)
Valoración de profesionales: PERSONAL DE RECEPCION			
Amabilidad en el trato	4,2	4,2	4,1
Agilidad en la atención	3,9	4,0	3,7
Agilidad en primera cita	3,5	3,6	3,3
Valoración TERAPIA DE GRUPO			
Capacidad para ayudar en recuperación	3,7	3,7	3,5

Los pertenecientes al colectivo “riesgo” SOLO valoran significativamente por debajo la agilidad en la atención del personal de recepción.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO II DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO**

Notas medias

	Totales	Fidelización (puntuaciones 5)	Riesgo (puntuaciones 0,1,2 ,3 y 4)
Valoración de profesionales: MEDICO/A			
Tiempo hasta cita	3,4	3,4	3,4
Tiempo de consulta	3,7	3,8	3,5
Conocimientos	3,9	4,0	3,6
Respeto a tu opinión	3,9	4,0	3,5
Capacidad para entenderte y escucharte	3,9	4,0	3,6

Los pertenecientes al colectivo “riesgo” valoran significativamente por debajo CASI TODOS los aspectos relacionados con el médico/a.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO II DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO**

Notas medias

	Totales	Fidelización (puntuaciones 5)	Riesgo (puntuaciones 0,1,2,3 y 4)
Valoración de profesionales: TRABAJADOR/A SOCIAL			
Tiempo hasta cita	3,6	3,6	3,6
Tiempo de consulta	3,7	3,7	3,7
Conocimientos	3,8	3,8	3,7
Respeto a tu opinión	3,8	3,8	3,6
Capacidad para entenderte y escucharte	3,8	3,8	3,7

No existen diferencias significativas de los perfiles de fidelización y riesgo en cuanto a la valoración del trabajador/a social.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO II DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO**

Notas medias

	Totales	Fidelización (puntuaciones 5)	Riesgo (puntuaciones 0,1,2 ,3 y 4)
Valoración de profesionales: PSICOLOGO/A			
Tiempo hasta cita	3,5	3,4	3,6
Tiempo de consulta	3,7	3,7	3,7
Conocimientos	3,8	3,8	3,7
Respeto a tu opinión	3,8	3,8	3,7
Capacidad para entenderte y escucharte	3,8	3,9	3,7

No existen diferencias significativas de los perfiles de fidelización y riesgo en cuanto a la valoración del psicólogo/a, aun cuando existe tendencia a otorgar valoraciones algo inferiores entre los perfiles de riesgo.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO II DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO**

Notas medias

	Totales	Fidelización (puntuaciones 5)	Riesgo (puntuaciones 0,1,2,3 y 4)
Valoración de profesionales: ENFERMERO/A			
Tiempo hasta cita	3,7	3,7	3,8
Conocimientos	3,9	3,9	3,8
Respeto a tu opinión	3,9	4,0	3,8
Capacidad para entenderte y escucharte	3,9	4,0	3,8
Valoración DISPENSACION METADONA			
Distancia dispensa y domicilio	3,6	3,5	3,6
El proceso en general	3,6	3,7	3,1

No existen diferencias significativas de los perfiles de fidelización y riesgo en cuanto a la valoración del enfermero/a, aun cuando existe tendencia a otorgar valoraciones algo inferiores entre los perfiles de riesgo. Si existe diferencia significativa en cuanto a la valoración del proceso en general de la dispensación de metadona.

IV.-Riesgo y fidelización

MODELO II DE RIESGO Y FIDELIZACION

Riesgo y Fidelización basado en **CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO**

Notas medias

	Totales	Fidelización (puntuaciones 5)	Riesgo (puntuaciones 0,1,2 ,3 y 4)
Valoración Profesionales: TERAPEUTA OCUPACIONAL			
Conocimientos	3,9	4,0	3,9
Respeto a tu opinión	4,0	4,0	3,9
Capacidad para entenderte y escucharte	4,0	4,0	3,9

No existen diferencias significativas de los perfiles de fidelización y riesgo en cuanto a la valoración del terapeuta ocupacional, aun cuando existe tendencia sistemática a otorgar valoraciones algo inferiores entre los perfiles de riesgo.

Conclusiones capítulo IV

En cuanto a los modelos de riesgo y fidelización encontramos los siguientes aspectos a destacar:

En el modelo de fidelización/riesgo basado en satisfacción

El porcentaje de personas “en riesgo” ha descendido con respecto al año 2007 y pasa del 40,9% al 31,7% del total de entrevistados.

El perfil de la personas en riesgo (con baja satisfacción) y “fidelizados (con alta satisfacción) se asemeja mucho, sin que haya variables definitorias de los mismos, pero si matices:

Las usuarios en riesgo (menos satisfechos) es más frecuente que lleven más de un año de tratamiento, es más probable que sean usuarios en tratamiento por heroína y es más probable que sean hombres. Tienen un nivel de valoración de servicios y profesionales del CAD significativamente menor.

Entre los usuarios fidelizados (satisfechos) hay más mujeres que en el grupo de riesgo y se reparten mayoritariamente entre heroína y alcohol

Conclusiones capítulo IV

En el modelo de fidelización/riesgo basado en continuidad del tratamiento tampoco existen variables absolutamente definitorias de los mismos, pero si matices:

Entre los usuarios en riesgo (menos orientados hacia el compromiso de concluir su tratamiento) hay más jóvenes que en el grupo de fidelizados y más personas en tratamiento por otras sustancias diferentes a la heroína que en el otro grupo, además de una presencia más importante de personas con estudios secundarios.

del A diferencia del perfil de riesgo del modelo basado en satisfacción, solo son críticos con algunos aspectos del servicio (aspectos generales como limpieza, comodidad, puntualidad y confidencialidad) y con el servicio médico, mientras que valoran en igual medida que sus compañeros de perfil “fidelizado” al resto de profesionales.

Conclusiones capítulo IV

Entre los usuarios fidelizados (comprometidos hasta el final de tratamiento) hay una mayoría clara de personas en tratamiento por heroína y más personas con estudios primarios.

No son nada críticos hacia los aspectos del servicio y los profesionales , a semejanza de sus compañeros de perfil “riesgo”.

V.-REFLEXIONES FINALES

Reflexiones Finales

A nivel general:

El nivel de satisfacción de los usuarios de los CADS se incrementa con respecto a oleadas pasadas, así como las variables asociadas al nivel general de satisfacción, como la probabilidad de recomendación del servicio y la probabilidad de terminar el tratamiento en el CAD. El nivel de satisfacción es tan unánime que las demandas hacia más servicios o aspectos relacionados con profesionales son mínimas.

A pesar de esta unanimidad en las valoraciones, los usuarios tratados por su adicción a la heroína se muestran algo más críticos con el servicio (sin entrar en ningún caso en valoraciones negativas).

Las valoraciones del servicio (comodidad, distancia, limpieza, confidencialidad de datos y seguridad) también incrementan sus porcentajes de manera significativa con respecto a datos anteriores.

Sin embargo, algunos aspectos del servicio decrecen con respecto al año 2007, sin ser significativo este decrecimiento; en concreto, lo relativo a la confidencialidad de los datos, la información que los profesionales facilitan y el conocimiento del nombre y cualificación de los mismos.

Reflexiones Finales

En lo referido a los profesionales:

Las valoraciones generales sobre la coordinación de los profesionales, su amabilidad, su rapidez en atención de urgencias y puntualidad en las citas sufren un incremento. En general, se considera que el número de profesionales es suficiente o más que suficiente para atender las necesidades de los usuarios.

El conjunto de profesionales recibe, uno por uno, unas notas altas (alrededor del 3,7) y superiores en todos los casos a las obtenidas en 2007.

Los usuarios en tratamiento por heroína y aquellos con más de tres años de tratamiento son los perfiles algo más críticos, mientras que los usuarios tratados por adicción a cocaína y mujeres tienden a otorgar notas medias más altas.

Reflexiones Finales

En cuanto a los modelos de fidelización y riesgo:

El modelo basado en satisfacción incrementa el número de los “fidelizados” (muy satisfechos con el servicio) de forma sensible con respecto al año 2007. Es el mejor indicador de la percepción unánime de los entrevistados de una ALTA CALIDAD DE SERVICIO.

El grupo de riesgo (poca/nada satisfechos) decrece con respecto a pasadas olas, pero es, como en las anteriores, más crítico con los servicios y profesionales

El modelo basado en continuidad demuestra que una gran mayoría de entrevistados asegura que va a finalizar el tratamiento, pero el grupo de riesgo de este modelo (bastante o poco probable que terminen tratamiento) es crítico solo hacia aspectos generales del servicio y mucho menos con los profesionales.