

# Informe satisfacción usuarios CAD 2022



Noviembre 2022

# METODOLOGÍA

# Diseño cuantitativo: Ficha técnica

- Ámbito: Municipal
- Universo: Población usuaria de Centros de Atención a las Adicciones (CAD) de la ciudad de Madrid gestionados por el ayuntamiento de Madrid que lleven en tratamiento más de 3 meses.
- Tamaño del universo: 4.890 personas.
- Tamaño muestral:
  - Diseñada: 360
  - Realizada: **372**
- Afijación: Proporcional. Cada CAD se ha considerado un estrato, se ha seleccionado una submuestra proporcional al peso de la población del universo.
- Ponderación: Los datos han sido ponderados en función del tamaño muestral asignado a cada CAD.
- Puntos de muestreo: Los 7 CAD de la ciudad de Madrid gestionados por el Ayuntamiento (Arganzuela, Hortaleza, Latina, San Blas, Tetuán, Vallecas y Villaverde).
- Procedimiento de muestreo: Selección en base a cuotas de sexo, edad y sustancia o conducta. Y bajo la condición de una permanencia mínima en el CAD de 3 meses.
- Error muestral: Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas) y  $P = Q$ , el error de muestreo es de  $\pm 5\%$  para el conjunto de la muestra, en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

# Diseño cuantitativo: distribución por cuotas

CAD		
	N	%
Latina	49	13,6
Villaverde	44	12,2
Vallecas	59	16,4
San Blas	50	13,8
Tetuán	59	16,4
Arganzuela	48	13,4
Hortaleza	51	14,2

Sustancia o conducta		
	N	%
Heroína y opiáceos	85	23,6
Cocaína y estimulantes	99	27,4
Alcohol	123	34,2
Cannabis	32	8,8
Juego	8	2,2
Otras sustancias o conductas	13	3,7

Sexo		
	N	%
Hombre	266	73,9
Mujer	94	26,1

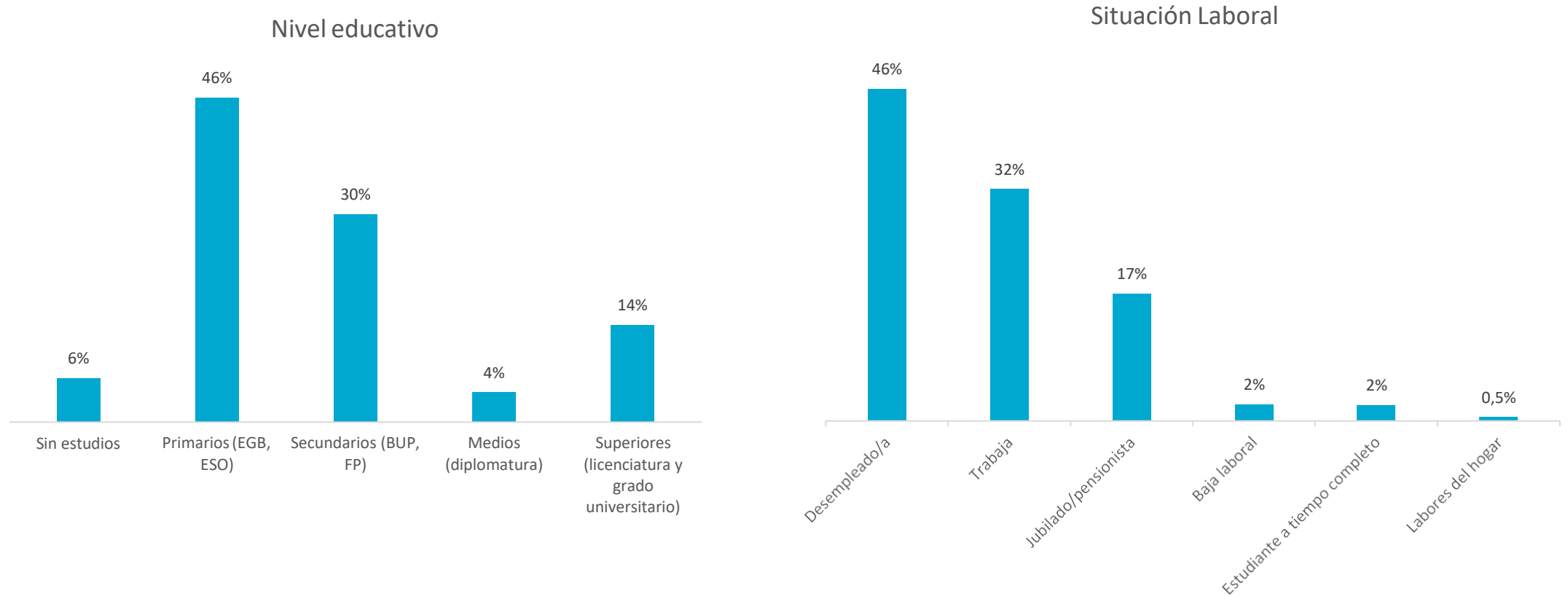
Edad		
	N	%
Hasta 19	5	1,4
20-24	9	2,6
25-29	12	3,3
30-34	29	8,1
35-39	42	11,6
40-44	51	14,1
45 o más	212	58,9

# RESULTADOS

# PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

# Perfil de las personas usuarias

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos No sabe/No contesta

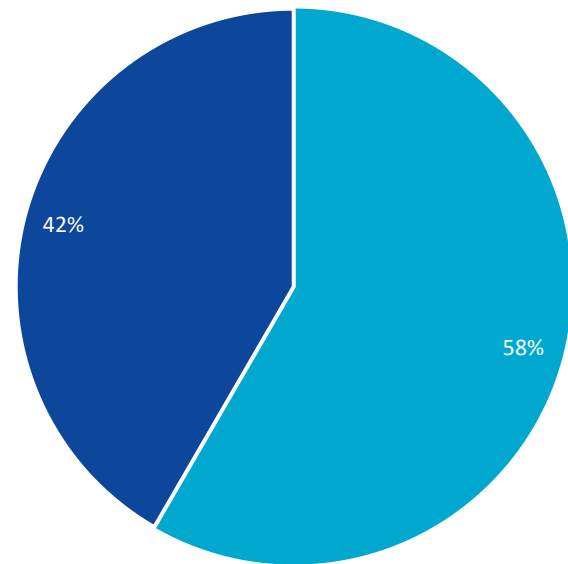


El nivel de estudios de las personas usuarias es algo inferior al del año anterior, aunque la situación laboral se mantiene muy similar.

# Perfil de las personas usuarias

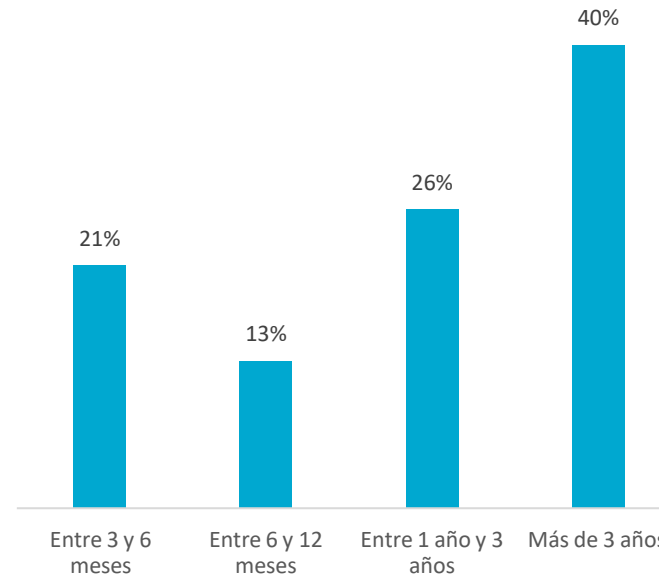
Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos No sabe/No contesta

Experiencia previa en CAD

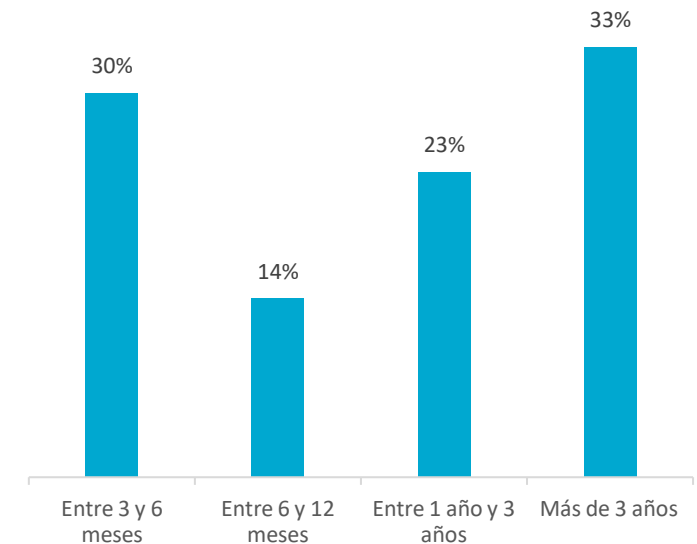


■ Sí, es mi primera vez en tratamiento en un CAD  
 ■ No, he estado en tratamiento anteriormente en un CAD

Tiempo total en tratamiento de las personas usuarias



Tiempo de tratamiento en CAD actual



Casi la mitad de las personas usuarias que actualmente se encuentran en CAD han estado en alguna ocasión previa en ese u otro CAD. El tiempo total de tratamiento de las personas usuarias es mayoritariamente superior a los 3 años. En el caso del tiempo de tratamiento en el CAD actual también se mantiene la tendencia del tiempo total de tratamiento, aunque con una mayor presencia de tratamientos de duración entre 3 y 6 meses.

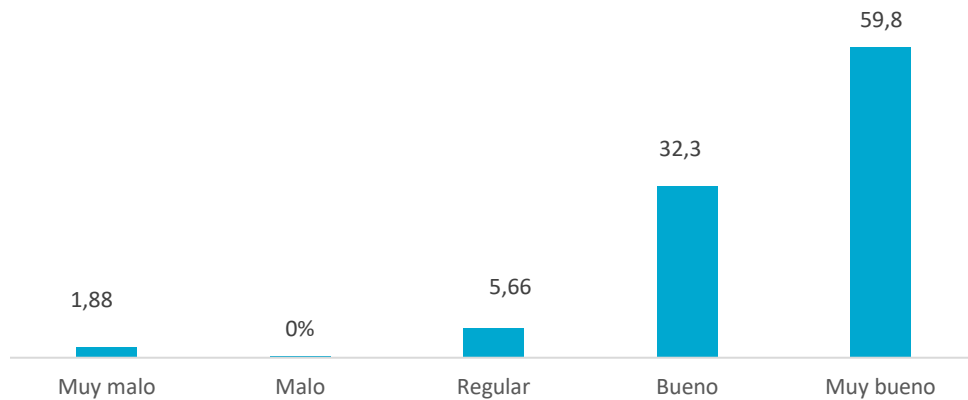


# VALORACIÓN GENERAL DEL CAD

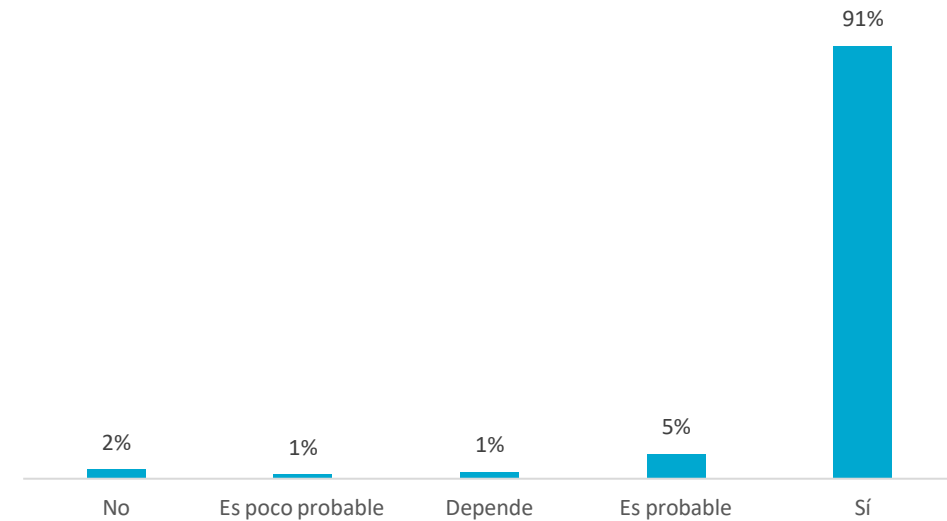
# Satisfacción general con el CAD

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

Valoración general del CAD



Recomendación hipotética del CAD a otras personas



A través de la valoración general del CAD y la hipotética recomendación del mismo a otras personas es posible conocer el grado de satisfacción de la personas usuarias. Las valoraciones buenas y muy buenas concentran el 92% de los casos y las personas que recomendarían el CAD es del 91%.

# Satisfacción general con el CAD

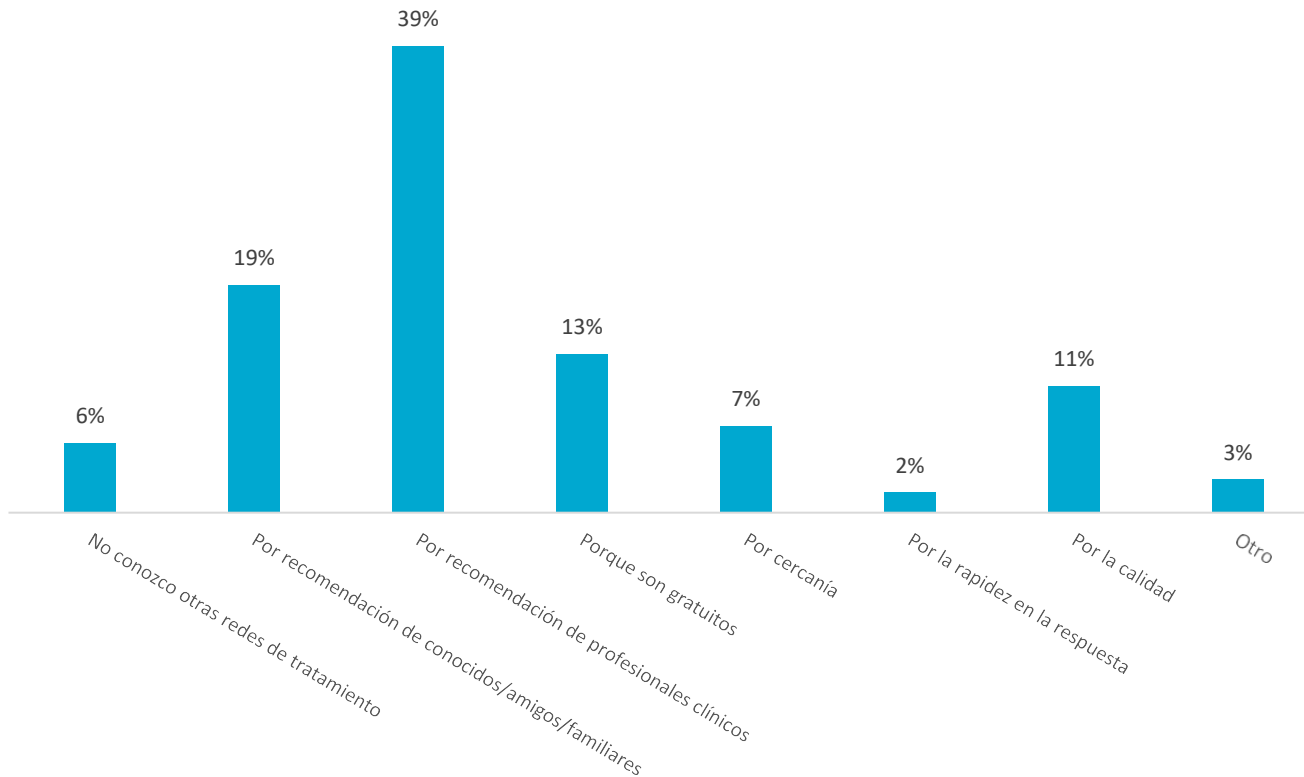
	2004	2007	2009	2010	2011	2013	2015	2017	2019	2021	2022
<b>Media</b>	3,7	3,7	3,8	3,6	3,8	3,9	3,8	3,7	3,7	<b>3,9</b>	<b>4,4</b>
DISTRIBUCIONES PORCENTUALES											
<b>Top 2 (Excelente+Muy buena)</b>	<b>58%</b>	<b>58,8%</b>	<b>68,1%</b>	<b>57,9%</b>	<b>65,3%</b>	<b>70,7%</b>	<b>69,3%</b>	<b>59,6%</b>	<b>66,5%</b>	<b>71,3%</b>	<b>59,8</b>
Excelente	20	21.9	27.7	18,0	23	30.3	25.8	19,2	25,5	29,5	59,8
Muy buena	38	36.9	40.4	39,9	42,3	40.4	43.5	40,4	41	41,8	
Buena	34	29.6	24.2	35,5	28,5	23.8	25.5	34,5	22,4	21,4	32,3
Regular	7	8.3	6.6	5,3	5,7	4.1	4.6	4,2	9,4	6,4	6
Mala	1	2.8	0.3	0,6	0,3	0.8	0.3	0,6	1,4	0,8	0,2
Muy mala	-	-	0	0,8	0,3	0.5	0.3	1,1	0,3	-	1,9

# VALORACIÓN DEL ACCESO AL CAD

# Motivo de elección CAD

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

Principal motivo de elección del CAD



El principal motivo de elección de los CAD como centro de apoyo a la adicción es la recomendación por parte de profesionales clínicos (39%) y por parte de conocidos, amigos y familiares (19%).

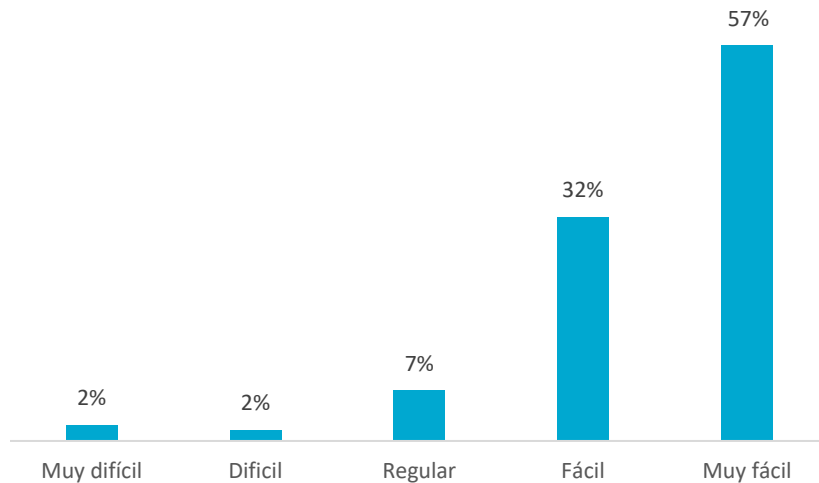
La gratuidad y la imagen de calidad de los centros son también factores importantes en a la hora de optar por los CAD y no por otro recurso de apoyo.

Entre los “otros” motivos destacan las sanciones, además de la necesidad de obtener certificados para pedir ayudas a otras administraciones.

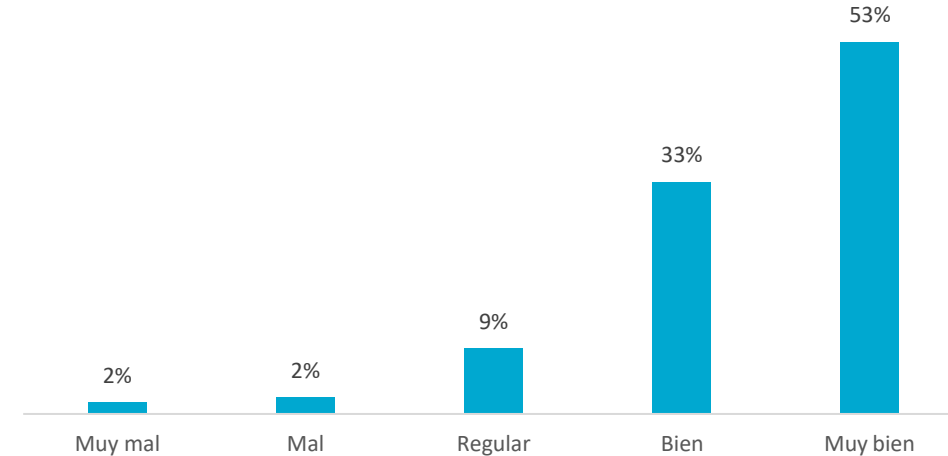
# Accesibilidad

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

Valoración general de la accesibilidad al CAD



Agilidad en obtener la primera cita

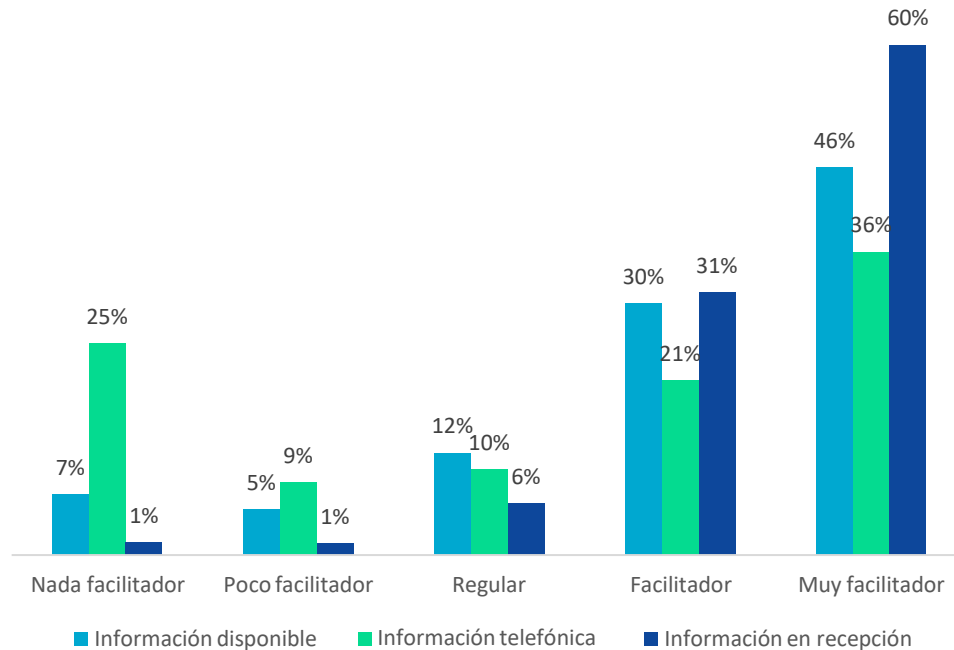


La valoración general de la facilidad en el acceso a los CAD por primera vez es muy buena. La mayoría de las personas usuarias consideran el acceso muy fácil (57%) o fácil (32%). Existe una relación estadísticamente significativa y de intensidad moderada entre la valoración general de la accesibilidad y la agilidad en obtener la primera cita.

# Acceso a la información sobre los CAD

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

## Información facilitadora del acceso al CAD



Las fuentes de información sobre el CAD de que disponen los usuarios a la hora de acceder al mismo mantienen diferentes usos. El 40% de las personas usuarias no hizo uso de la información disponible en internet o el 010, mientras que un 21,5% no hizo uso de la información telefónica del CAD.

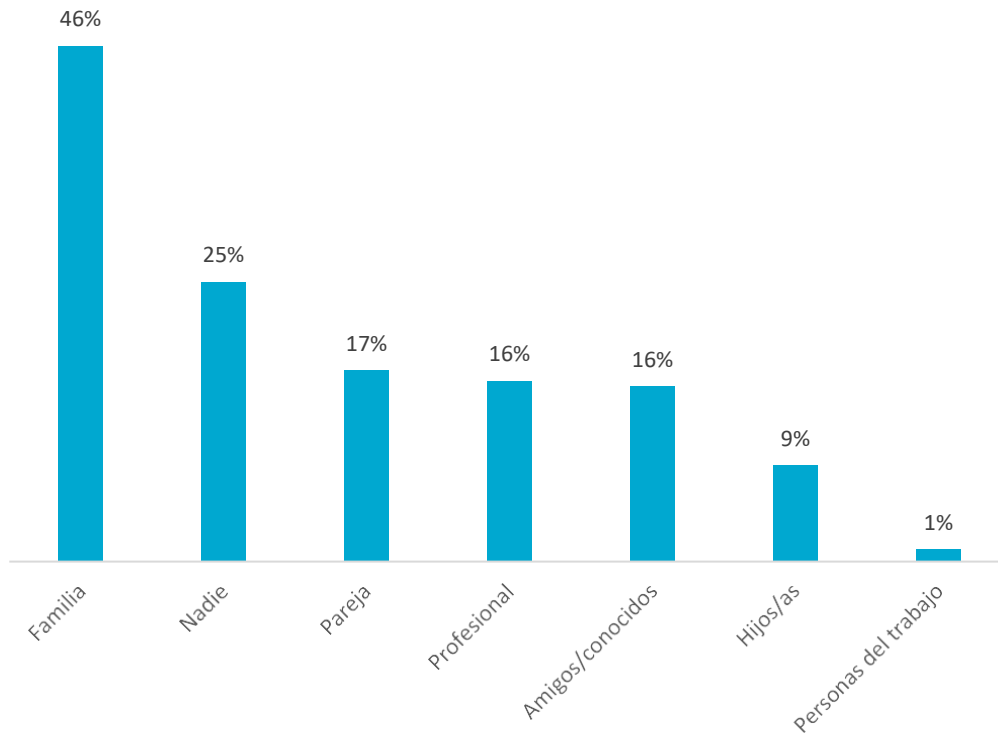
En general la información sobre los CAD se ha valorado como muy facilitadora o facilitadora, especialmente en el caso de aquella proporcionada en recepción. Por el contrario, la información telefónica de los CAD muestra un muy significativo número de personas que consideran que esta información fue muy poco facilitadora..

Tanto la información disponible sobre los CAD en internet y en recepción siguen una distribución muy similar en sus valoraciones.

# Apoyo del entorno en el inicio del tratamiento

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Pregunta multirrespuesta. Excluidos no sabe/No contesta

Personas que han apoyado en el inicio del tratamiento



Son los familiares (padres, hermanos/as, etc.) las principales personas del entorno social de los usuarios y usuarias del CAD que les apoyan y acompañan en el momento de dar inicio a su tratamiento. También la pareja (17%), las amistades (16%) y los hijos e hijas (9%) mantienen un papel importante en el apoyo del entorno social al tratamiento.

Destaca el elevado porcentaje de personas que declara no haber recibido apoyo de su entorno social, tomando la decisión de iniciar sus respectivos tratamientos en solitario, esto es así en el 25% de los casos.

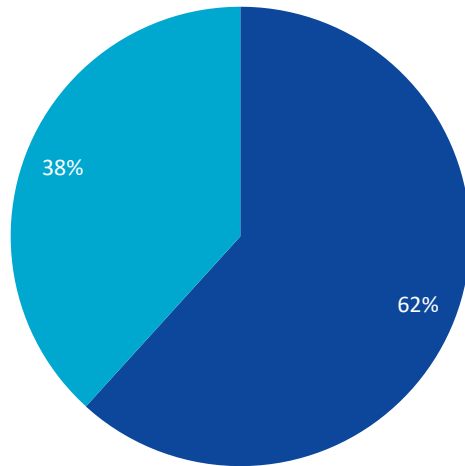
En el 16% de los casos se declara que algún profesional (médicos/as, PR, etc.) en el entorno de las personas usuarias sirve de apoyo en el proceso de iniciar el tratamiento.



# Dificultades en el inicio y desarrollo del tratamiento

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

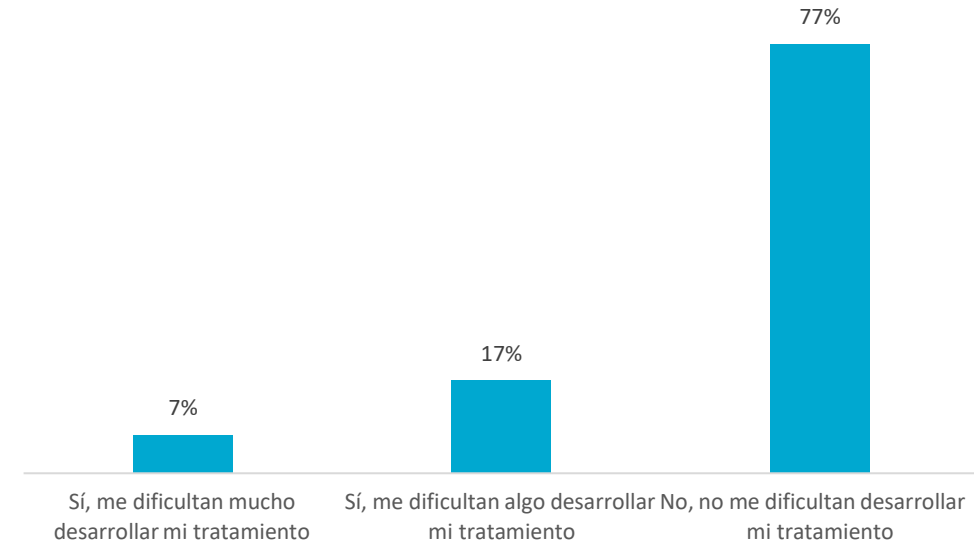
Responsabilidades de cuidado de las personas usuarias



■ No, no tengo responsabilidades de cuidado ■ Sí, tengo responsabilidades de cuidado

Datos en porcentaje. Base personas con responsabilidades de cuidado (138). Excluidos no sabe/No contesta

Obstáculo en el desarrollo del tratamiento



El 38% de las personas usuarias declara mantener responsabilidades de cuidado de otras personas, aunque de estas solo el 7% indica encontrar en estas responsabilidades un obstáculo que le dificulta mucho desarrollar su tratamiento y un 17% indica que le dificulta algo desarrollar su tratamiento.

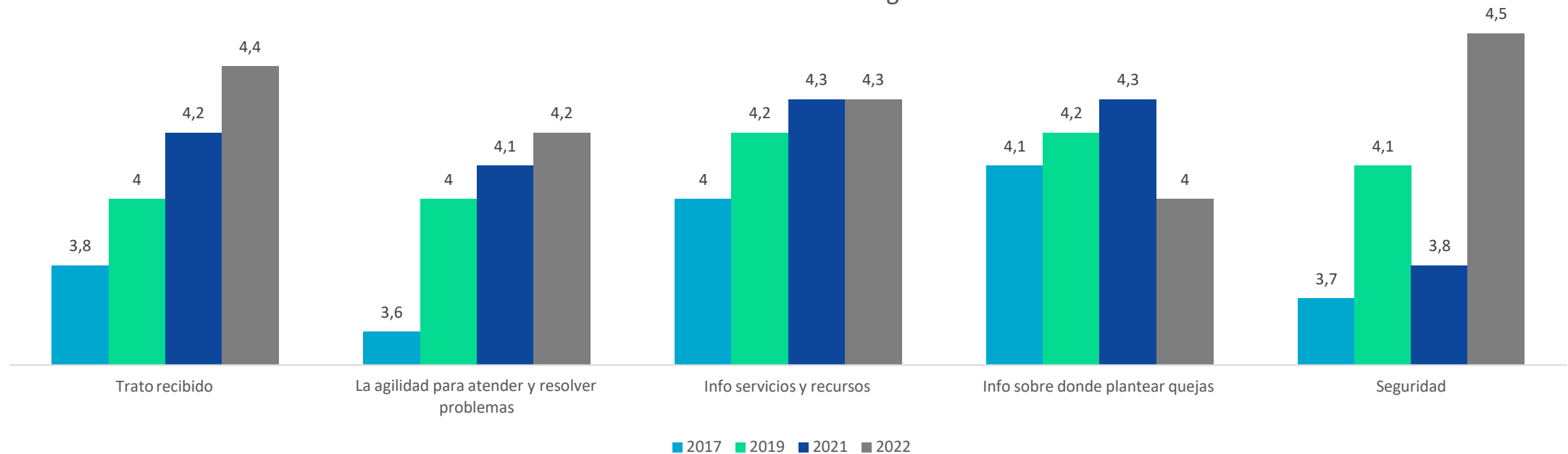
No existen diferencias en función del género en la tenencia de responsabilidades de cuidado. Sin embargo, las mujeres declaran en mayor medida que los hombres que estas responsabilidades de cuidado les dificultan en alguna medida el desarrollo de sus tratamientos.

# SERVICIOS E INSTALACIONES

# Servicios

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

Valoraciones medias de los servicios genéricos del CAD



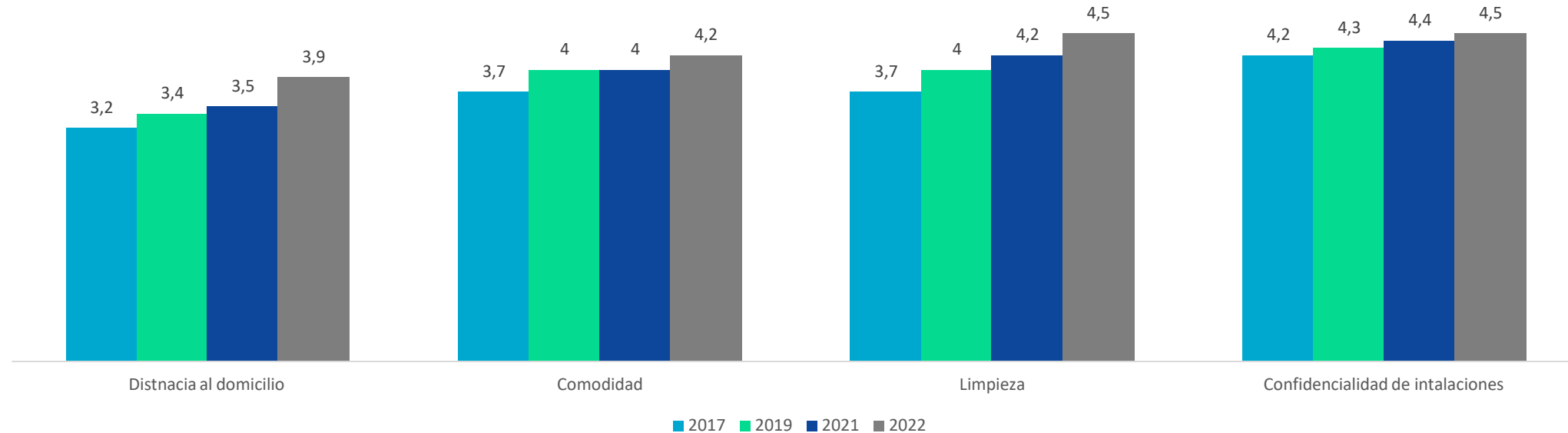
La evolución de los diferentes servicios genéricos del CAD mantiene en sus notas promedio una tendencia que oscila a lo largo de los últimos cuatro años entre el 3,7 y el 4,5. Todas las valoraciones han aumentado o mantenido las valoraciones medias del año anterior, a excepción de la información sobre donde presentar quejas o reclamos, que desciende tres décimas respecto al 2021.

Los servicios vinculados a la información a las personas usuarias han sido valorados de forma similar en todos los CAD

# Instalaciones

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

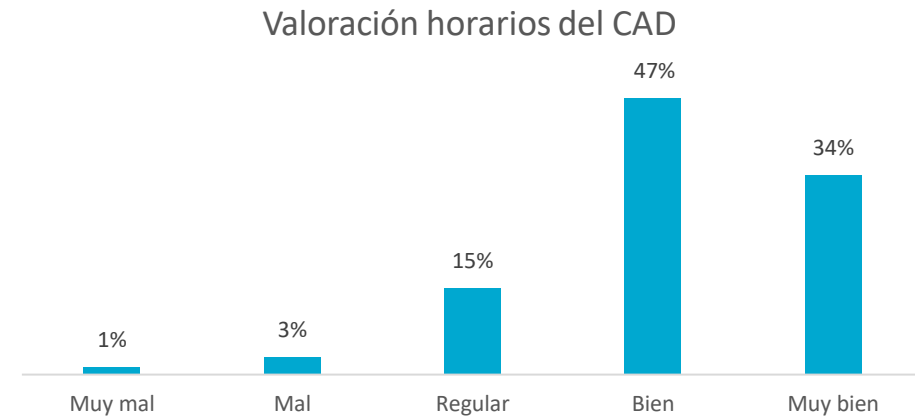
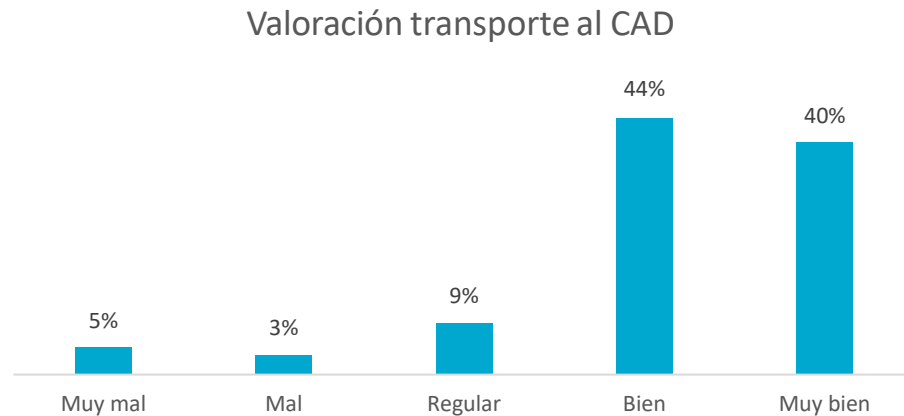
Valoraciones medias de las instalaciones



Las series históricas muestran una tendencia común en la mejora de las valoraciones de todos los elementos de las instalaciones en los últimos cuatro años, siendo la limpieza y la confidencialidad los mejor valorados y la distancia al domicilio el elemento que obtiene una peor valoración media.

# Instalaciones

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta



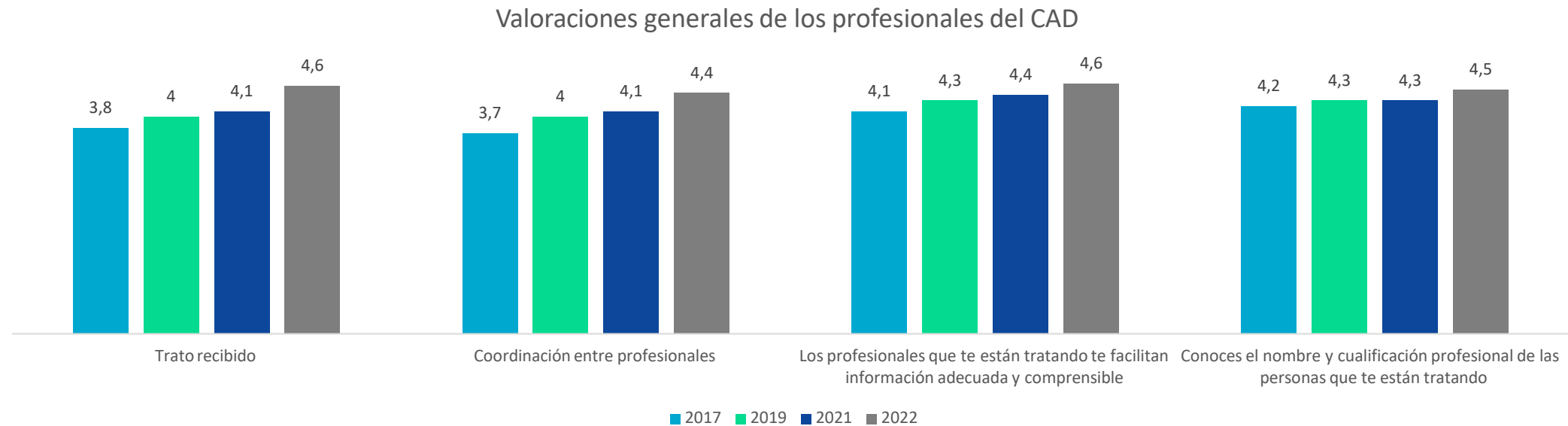
Las valoraciones tanto del transporte al CAD como de los horarios del mismo son mayoritariamente buenas y muy buenas en ambos casos. Las medias de la valoración respecto del año anterior son muy similares, habiendo descendido en una décima la valoración media de los horarios y habiendo aumentado en una décima la valoración media del transporte a los CAD.

En lo referente a los horarios, son las personas que se encuentran empleadas o en búsqueda de empleo las que peor valoran los horarios del CAD. En las entrevistas cualitativas realizadas, las personas usuarias hacían hincapié en algunas de las dificultades que encuentran para compaginar sus trabajos o la búsqueda de empleo con sus tratamientos.

# VALORACIÓN DE LOS PROFESIONALES

# Valoración general de los profesionales

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

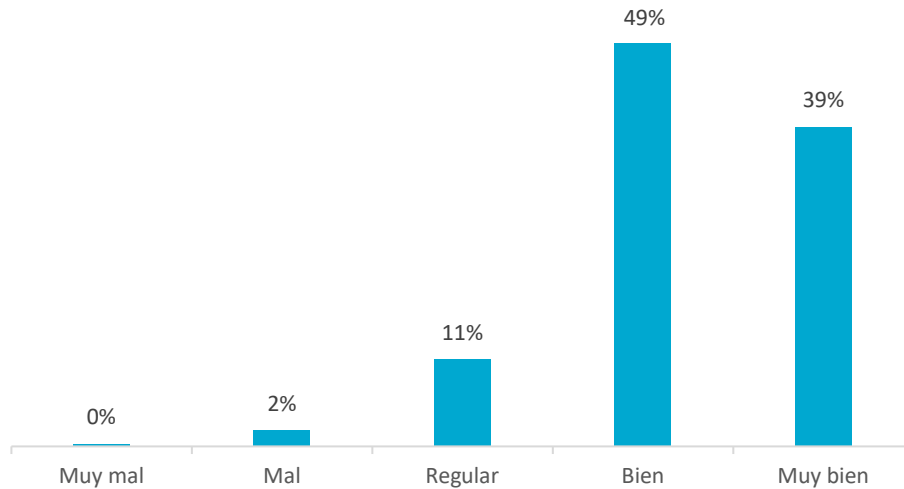


Las valoraciones de los aspectos generales de la atención de los profesionales del CAD han aumentado en todos los casos respecto al año anterior, siendo el aumento en el trato recibido y en la coordinación entre profesionales los más acusados.

# Valoración general de los profesionales

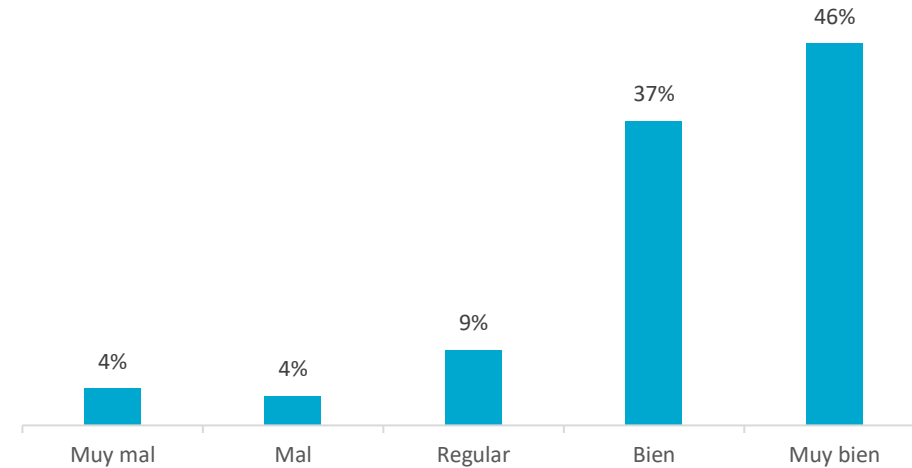
Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

Puntualidad en la citas



Datos en porcentaje. Base personas que han tenido urgencias (206). Excluidos no sabe/No contesta

Rapidez en la atención de las urgencias



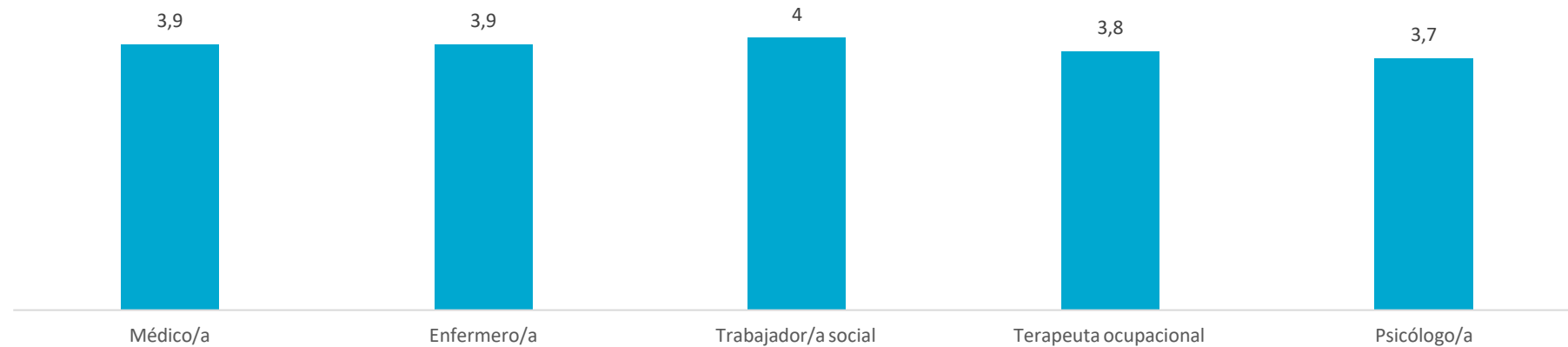
La puntualidad en las citas obtiene mayoritariamente buenas o muy buenas valoraciones. Aunque la media de valoraciones experimenta un descenso significativo respecto al año 2021, pasando del 3,9 al 3,2. La rapidez en la atención de las urgencias recibe también valoraciones muy positivas, por parte de la personas usuarias que han precisado de este tipo de atención. En concreto, el 57% de las personas encuestadas han declarado haber precisado de ser atendidos con urgencia.



# Percepción del número de profesionales disponibles en el CAD

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

Percepción de profesionales disponibles

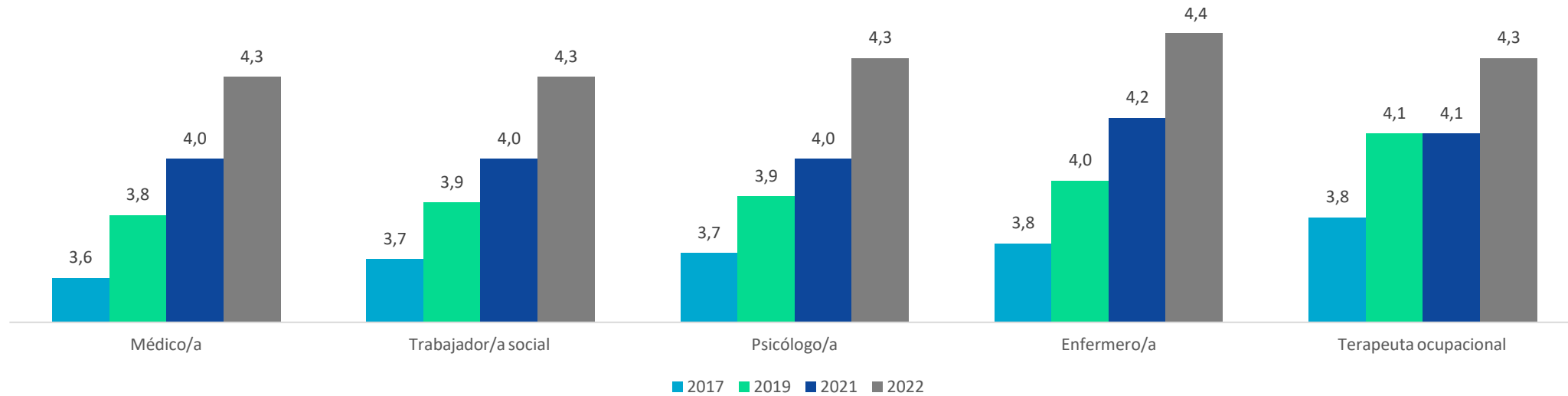


La percepción del número de profesionales es mayoritariamente buena ya que las medias de sus puntuaciones oscilan en torno a 4. Son los psicólogos y psicólogas los profesionales que se echan más en falta según la percepción de las personas usuarias.

# Valoración de los profesionales específicos

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

Evolución de las valoraciones medias de profesionales

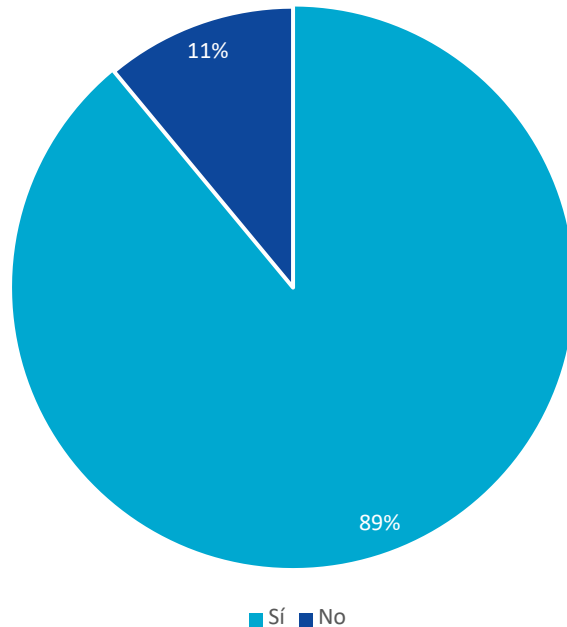


# VALORACIÓN DE OPCIONES TERAPEÚTICAS

# Valoración general de opciones terapéuticas

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

Percepción de suficientes opciones terapéuticas



La gran mayoría de las personas usuarias considera haber recibido suficientes opciones terapéuticas en los CAD.

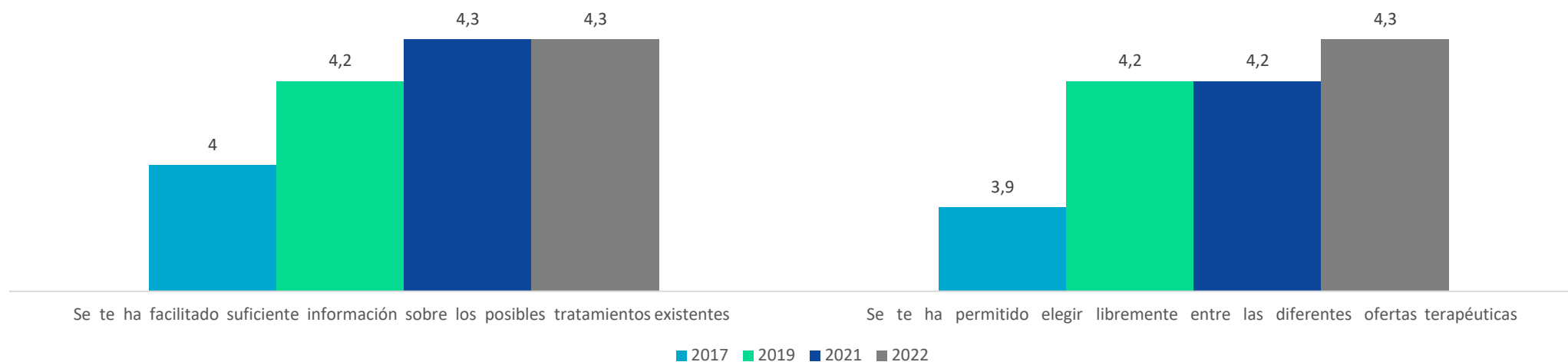
Las opciones terapéuticas demandadas por las personas usuarias se distribuyen en dos grandes grupos:

- Actividades terapéuticas (salidas a la naturaleza, teatro, talleres...)
- Mejora de la capacidad de los centros para desarrollar los tratamientos convencionales (más apoyo psicológico, más grupos de apoyo, ingreso en Comunidades terapéuticas).

# Valoración general de opciones terapéuticas

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

## Evolución valoración de información y libre elección de tratamientos

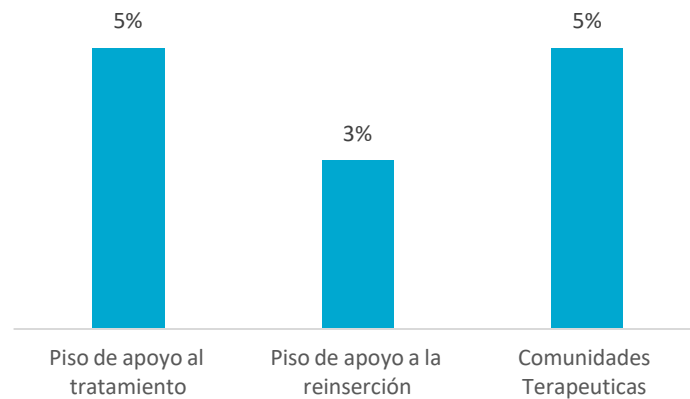


La percepción acerca de la información proporcionada sobre los tratamientos, así como la libre elección de los mismos, obtienen medias altas de valoración que se sitúan en máximos de las series históricas.

# Utilización de recursos terapéuticos residenciales

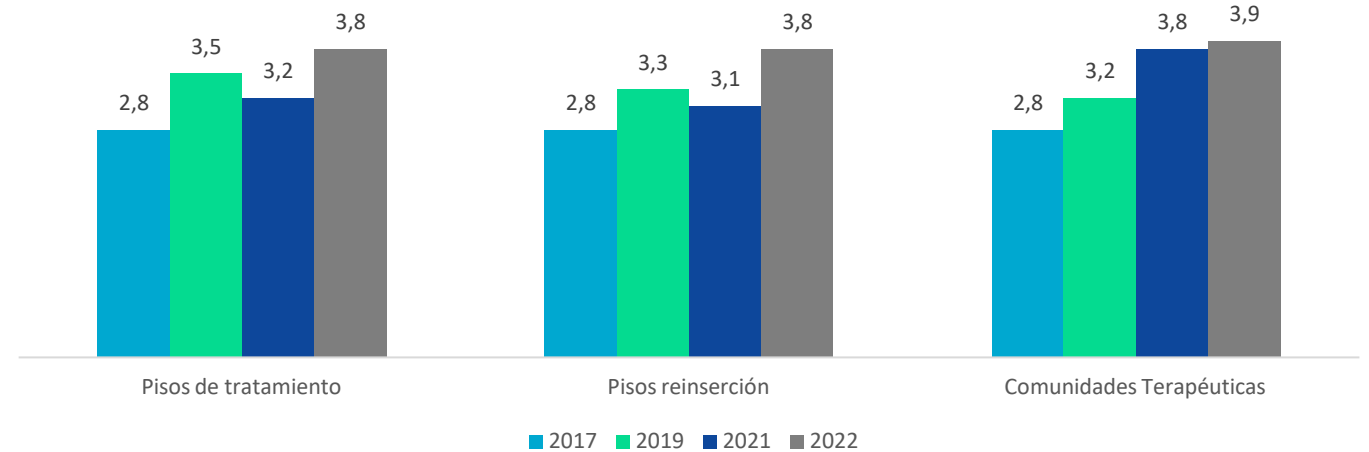
Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

Uso de recursos de apoyo residenciales



Datos en porcentaje. Base personas que han utilizado recursos residenciales (50). Excluidos no sabe/No contesta

Valoraciones recursos residenciales



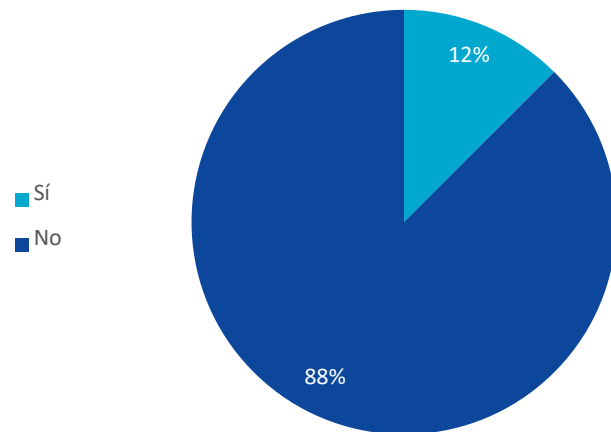
Los recursos de apoyo residenciales son utilizados por una proporción muy reducida de las personas usuarias. Son las personas con adicciones ligadas al consumo de opiáceos aquellas que hacen uso principalmente de este tipo de recursos. Muchas de las personas usuarias a las que se ha preguntado por estos recursos desconocían su existencia.

Las valoraciones de todos los recursos de apoyo residenciales han aumentado su media y se encuentran actualmente en el máximo de la serie histórica.

# Centro de patología dual

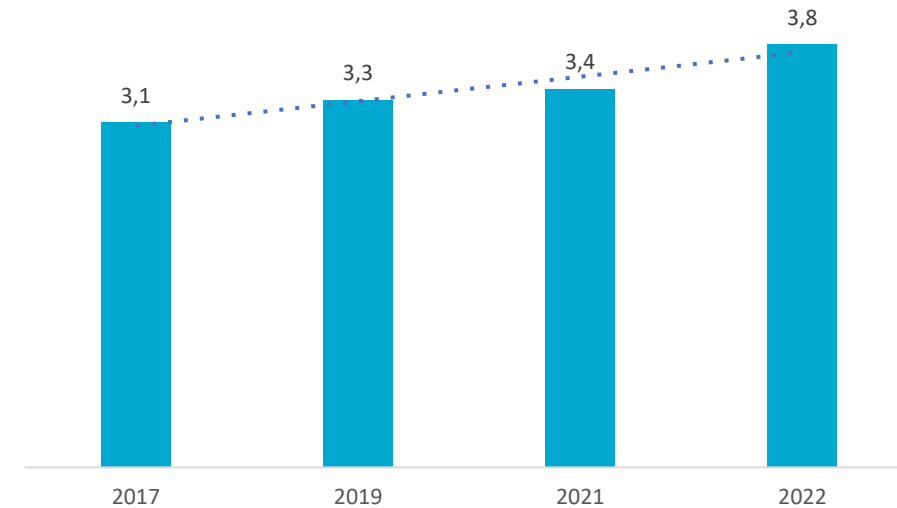
Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

Uso del Centro de patología dual



Datos en porcentaje. Base personas que han utilizado centros de patología dual (45). Excluidos no sabe/No contesta

Centro de Patología dual



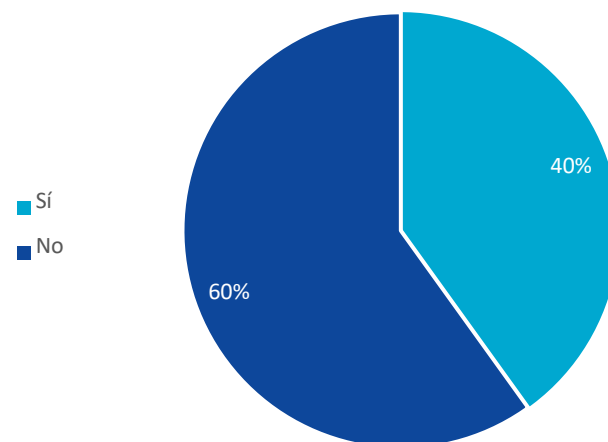
El uso de centro de patología dual como complemento al tratamiento en los CAD es minoritario entre las personas usuarias. Dentro del grupo de las personas que han acudido a centros de patología dual, la media de valoración general ha sido buena, incrementándose en cuatro décimas respecto a las valoraciones del año anterior.

Son las personas usuarias con adicción a sustancias estimulantes aquellas que hacen un mayor uso de este tipo de centros, además de aquellas que hacen una mejor valoración de estos centros.

# Utilización y valoración de terapias de grupo

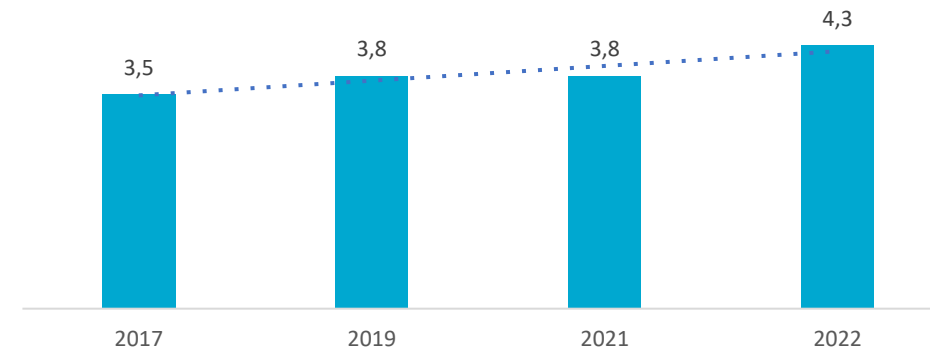
Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

Uso de terapias de grupo



Datos en porcentaje. Base personas que han acudido a terapia de grupo (144). Excluidos no sabe/No contesta

Valoración terapias de grupo



La terapia de grupo es una de las principales opciones terapéuticas de las que hacen uso las personas usuarias, algo menos de la mitad de las mismas se encuentra en este tipo de terapia. Son las personas ligadas a consumos de alcohol, estimulantes y cannabis las que con más frecuencia acuden a este tipo de terapias. También son los que mejor valoran este tipo de terapias.

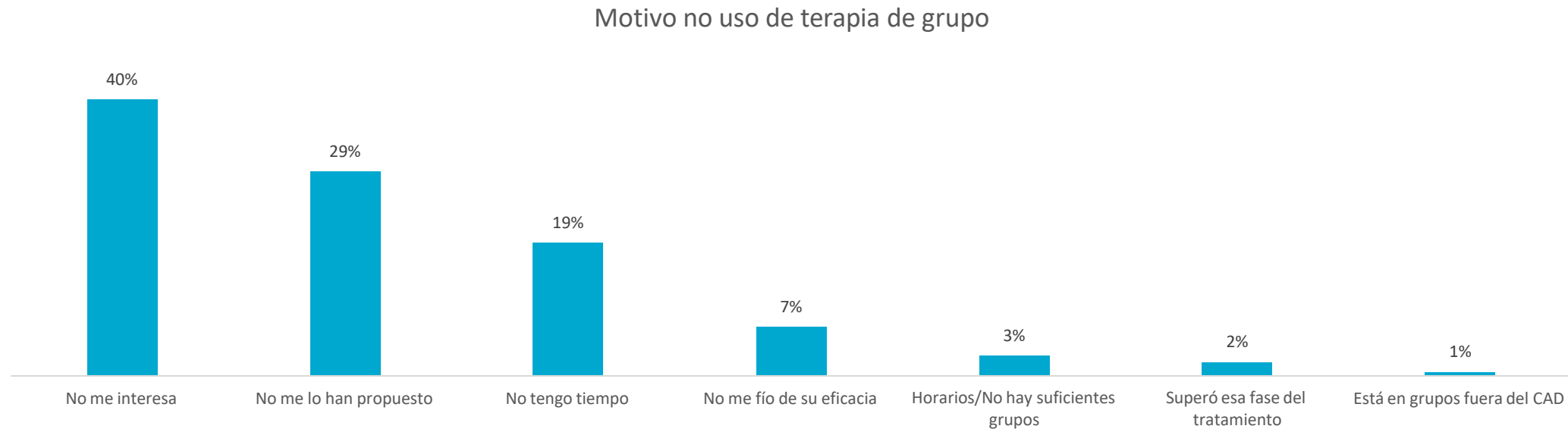
Por otra parte, destaca el reducido porcentaje de personas con adicción a opiáceos que se encuentra en terapias de grupo.

Además, las mujeres acuden en mayor medida que los hombres a terapias de grupo, el 46% frente al 40% respectivamente.



# Motivos no a la participación en terapias de grupo

Datos en porcentaje. Base personas que no han acudido a terapia de grupo (208). Excluidos no sabe/no contesta



La mayoría de los motivos por los que las personas usuarias rechazan la participación en grupos tienen que ver con las opiniones o circunstancias personales de las propias personas usuarias, siendo la falta de interés (40%), de tiempo (19%) y de confianza (7%) estos motivos.

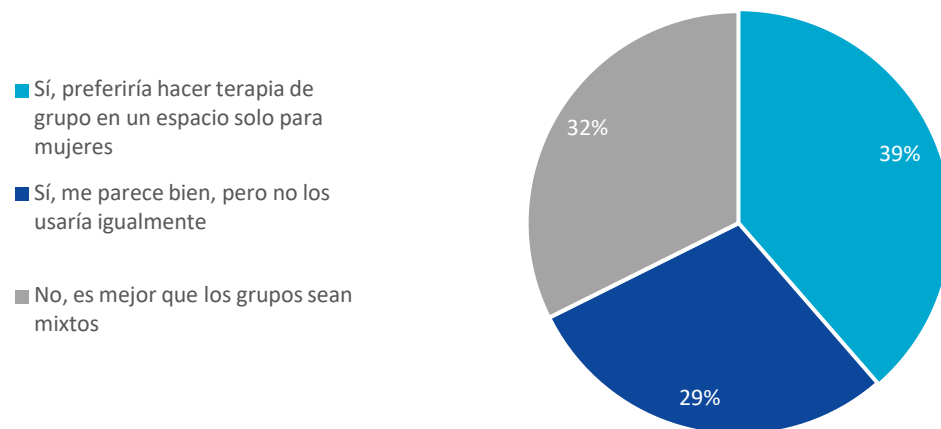
Además, casi una de cada tres personas usuarias no rechaza la participación en los grupos, sino que no han participado de ellos porque no se les ha propuesto esta opción terapéutica en el marco de su proceso de rehabilitación.

Por sustancias, son las personas con adicciones ligadas a los opiáceos aquellas que se muestran menos interesadas y que mantienen un mayor escepticismo acerca de la utilidad de la terapia de grupo.

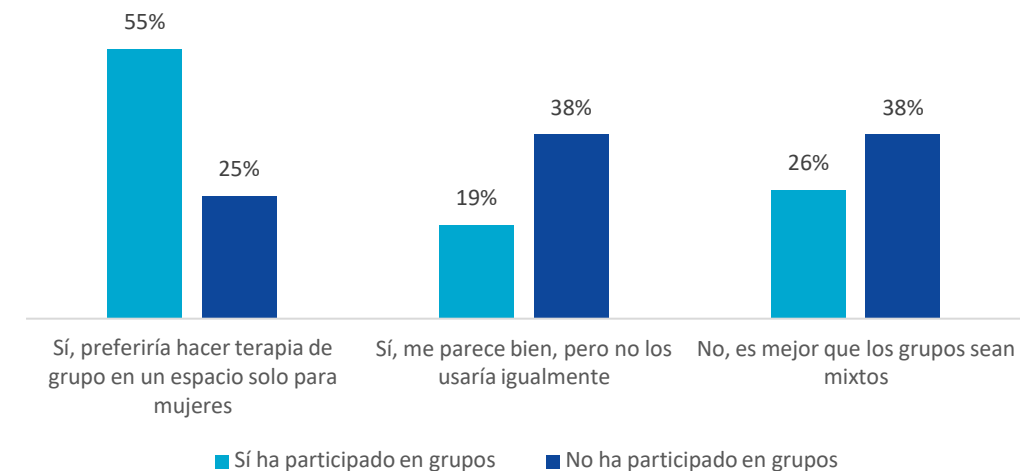
# Interés en grupos separados por género

Datos en porcentaje. Base mujeres (90). Excluidos no sabe/No contesta

### Preferencia por grupos específicos de mujeres



### Preferencias por grupos de mujeres en función de participación en grupos

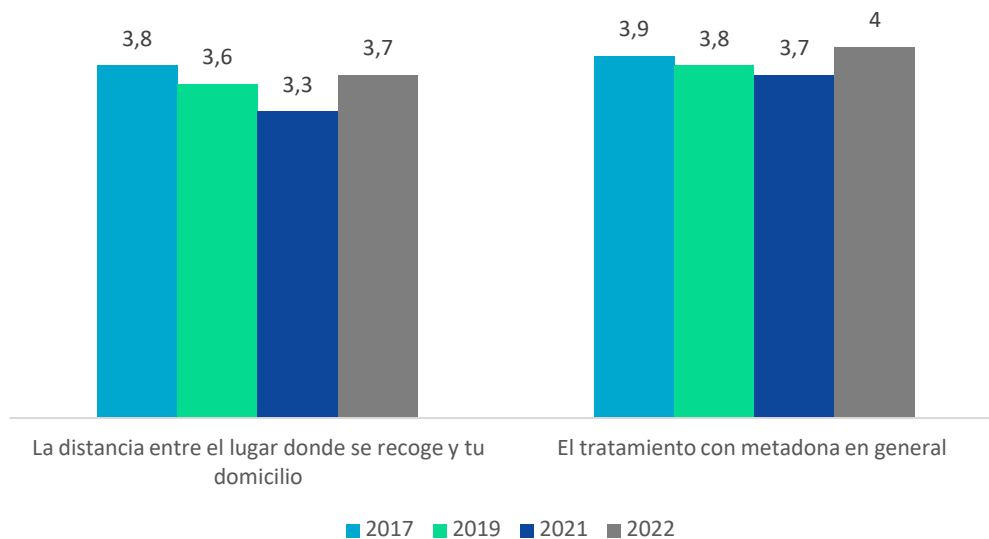


Con respecto a la preferencia de las usuarias acerca de la existencia de grupos específicos de mujeres, la posición mayoritaria considera positiva la existencia de este tipo de grupos (71%), aunque solo el 39% declara que haría uso de los mismos. Las mujeres que han participado en grupos muestran una preferencia mayor hacia la existencia de grupos específicos y hacia su utilización, mientras que las mujeres que no han participado en grupos muestran mayor preferencia hacia los grupos mixtos o hacia los grupos específicos de mujeres pero declarando no tener interés en hacer uso de estos últimos.

# Valoración tratamiento con metadona

Datos en porcentaje. Base personas en tratamiento con metadona (74). Excluidos no sabe/no contesta

Valoraciones del tratamiento con metadona



Las valoraciones de la distancia al punto de dispensación de metadona se valora de forma positiva, habiendo mejorado la media de valoración respecto al año anterior.

La valoración general del tratamiento con metadona también mejora su valoración media respecto del año anterior, siendo el valor más alto de la serie histórica. Las mujeres valoran ligeramente mejor el tratamiento con metadona que los hombres.

Además, el restringido margen de los horarios también es fuente de crítica por parte de las personas usuarias, las cuales aducen escasez de horarios y excesiva rigurosidad en su cumplimiento.

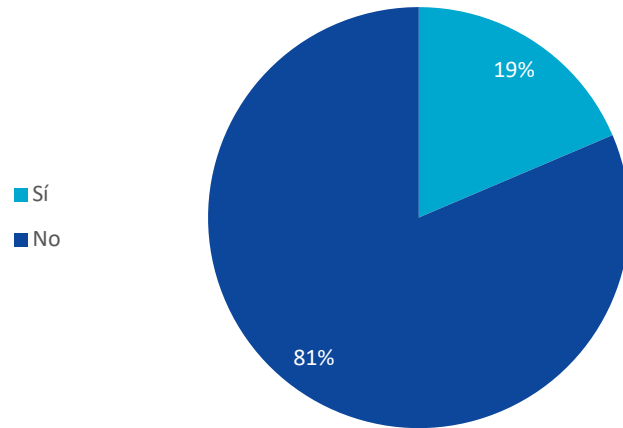
De igual modo, se mantiene una crítica importante hacia los requisitos establecidos para poder acceder a recogidas de metadona de más cantidad que les permita establecer recogidas más espaciadas en el tiempo.

# Utilización del Servicio de Orientación Laboral (SOL)

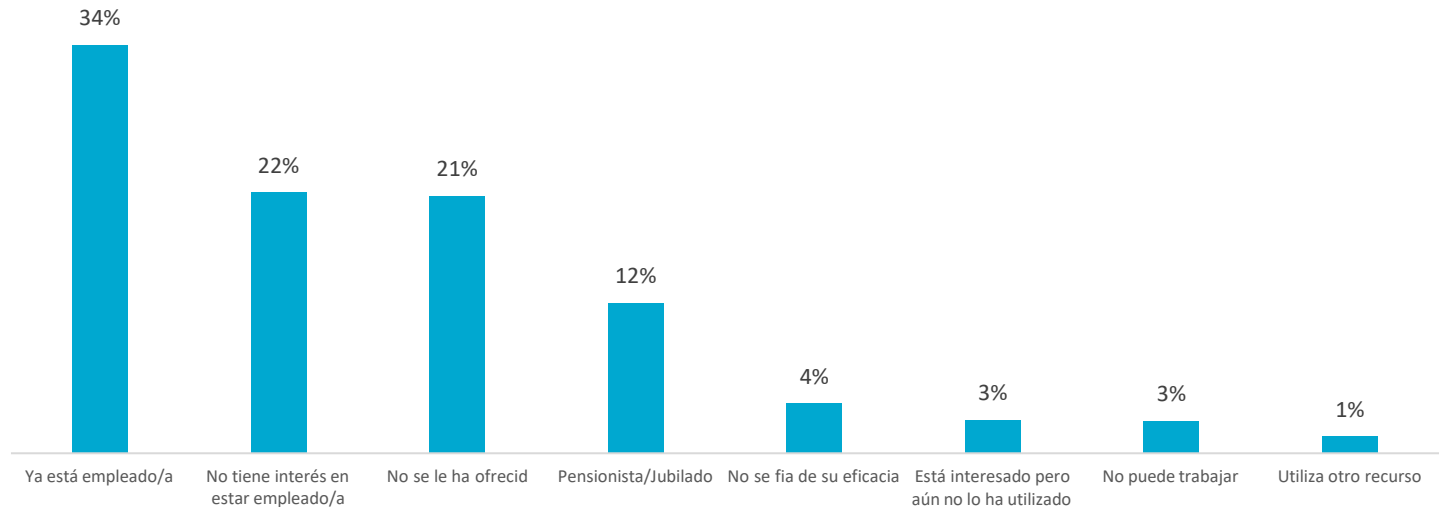
Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

Datos en porcentaje. Base personas que no han utilizado el SOL (292). Excluidos no sabe/No contesta

Uso del SOL



Motivos no utilización del SOL



Entre los motivos por los que las personas usuarias no usan el SOL los mayoritarios tienen que ver con la falta de necesidad de este servicio, ya sea porque las personas ya se encuentran empleadas (34%), porque no tienen interés en trabajar (22%), porque son pensionistas o jubilados (12%) o porque no pueden trabajar por motivos de falta de permiso de trabajo, por tener responsabilidades de cuidados o por encontrarse sin hogar (3%).

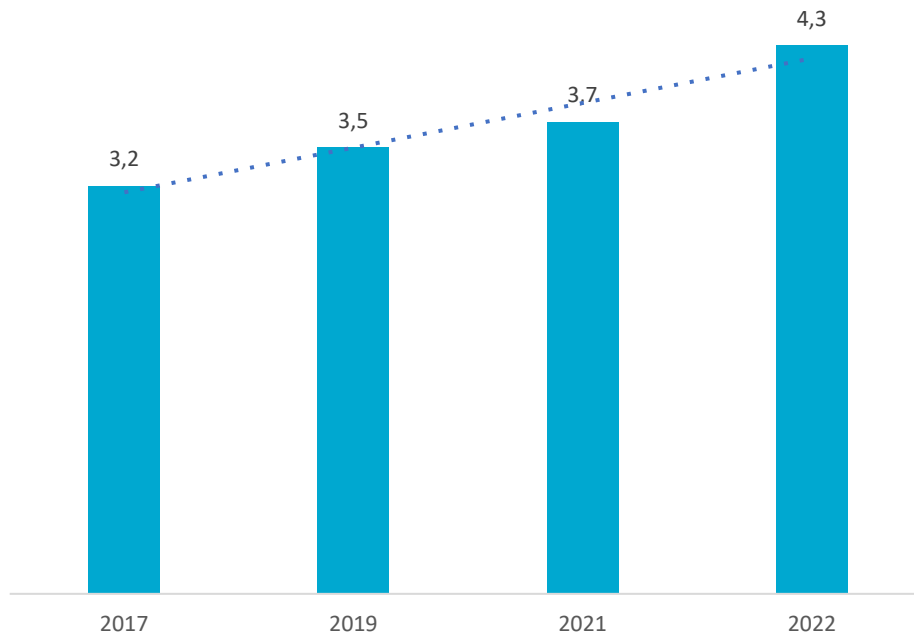
Por otra parte, existen motivos ligados a la pertinencia de este servicio en el propio momento del tratamiento de las personas. Al 22% no se les ha propuesto desde el CAD el uso de este servicio y el 3% afirma que tiene intención de utilizarlo en el futuro.

En función de los tipos de adicción, son la personas con consumo de opiáceos aquellas que registran un menor número de personas empleadas y un mayor número de personas que afirman no tener interés en estar empleadas.

# Valoración del SOL

Datos en porcentaje. Base personas han utilizado el SOL (66). Excluidos no sabe/No contesta

Valoración general del SOL



La media de valoración general del SOL ha mantenido la tendencia de crecimiento ya registrada en años anteriores. En concreto, el aumento respecto al año pasado ha sido de seis décimas y es la mejor valoración media de la serie histórica.

Por su parte, son las mujeres aquellas que registran mejores valoraciones sobre el SOL, aunque la diferencia en la valoración en función del género es reducida.

Por sustancias, son las personas con adicciones ligadas al consumo de opiáceos aquellas que peor valoran el SOL, mientras que son las personas con adicciones al cannabis o a los estimulantes aquellas que mejores valoraciones dan a este servicio.

A partir de la exploración cualitativa hemos encontrado matices acerca del uso y la valoración del SOL. Este recurso es más utilizado y mejor valorado por personas con niveles educativos más bajos. Dentro de este servicio se valora especialmente la disponibilidad de cursos formativos, lo que hace que aquellas personas con niveles educativos medios y superiores perciban una menor utilidad del mismo para mejorar su situación laboral.

# RESPECTO A LA DIVERSIDAD

# Respeto a la diversidad

Datos en porcentaje. Base total muestra (360). Excluidos no sabe/No contesta

Experiencia de discriminación en el CAD



No se registran apenas casos de discriminación entre las personas usuarias. Tan solo el 3%, es decir trece personas, han afirmado haberse sentido discriminadas alguna vez. Y únicamente una persona afirma haberse sentido discriminada con frecuencia.

Los motivos de esta discriminación según las personas usuarias son principalmente motivos personales de conflicto con los y las profesionales.

La discriminación no es un rasgo estructural en ninguno de los CAD.

# SÍNTESIS ESTADÍSTICA

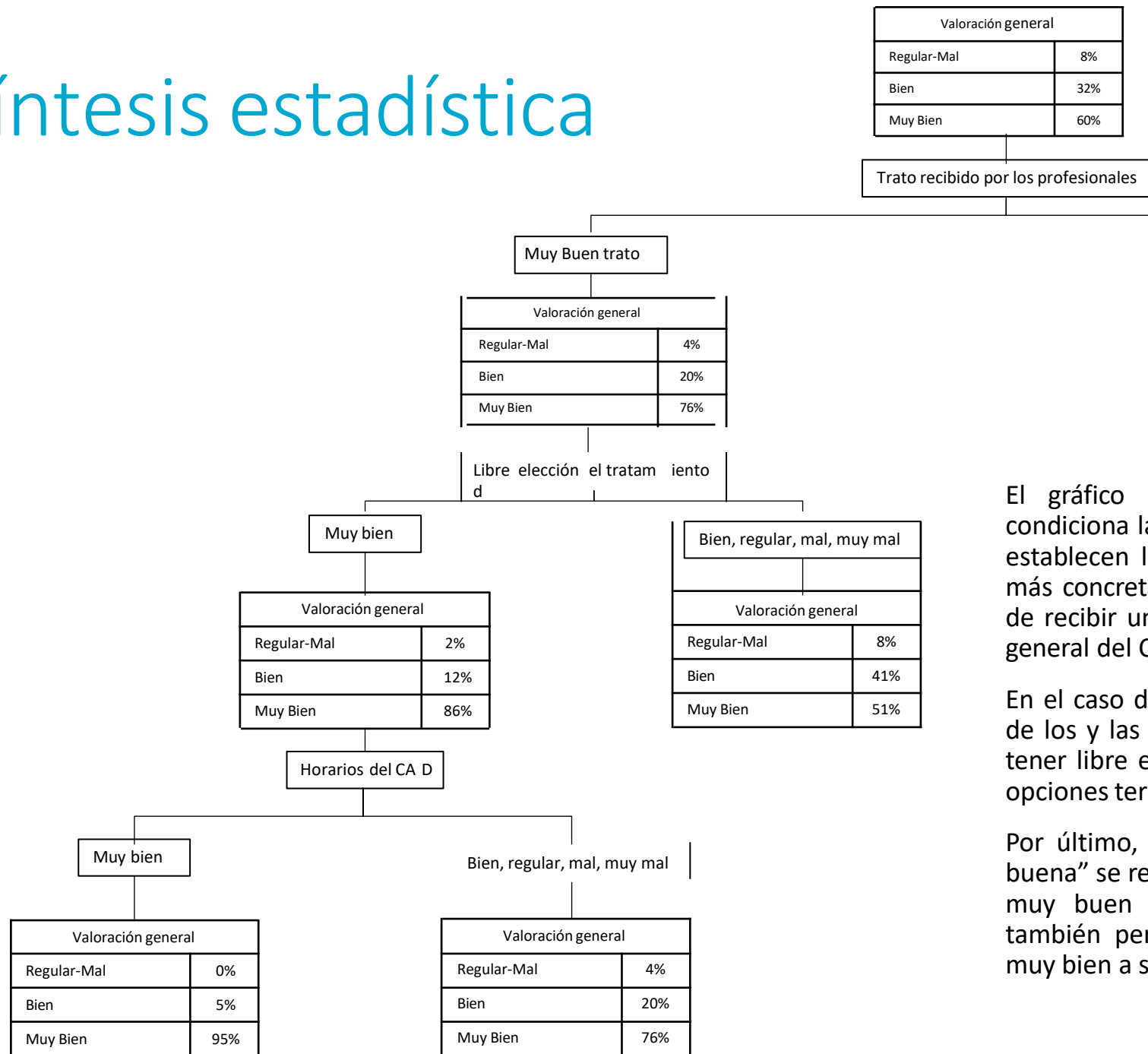


# Síntesis estadística

Para relacionar los diferentes elementos de valoración de los CAD se he realizado un análisis de árbol y un análisis de correspondencias múltiples. Ambas técnicas permiten relacionar las diferentes variables estadísticas analizadas previamente e identificar, por un lado, la forma en que se relacionan los diferentes elementos de valoración entre sí y, por otro lado, la forma en que se relacionan las valoraciones con variables independientes como los CAD, la edad, etc.

En la dispositiva presentada a continuación se muestra un árbol de decisiones, el cual muestra los principales elementos de valoración que condicionan la valoración general del CAD declarada por las personas usuarias.

# Síntesis estadística



El gráfico muestra como el principal elemento que condiciona la valoración general del CAD es la relación que establecen las personas usuarias con los profesionales, y más concretamente el trato que reciben de ellos. En caso de recibir un trato que no sea “muy bueno” la valoración general del CAD desciende notablemente.

En el caso de la existencia de “muy buen trato” por parte de los y las profesionales del centro, es el sentimiento de tener libre elección a la hora de desarrollar las diferentes opciones terapéuticas el elemento de valoración distintivo.

Por último, el mayor grado de valoración general “muy buena” se registra en las personas usuarias que además de muy buen trato y muy buena capacidad de elección también perciben que los horarios del CAD se adaptan muy bien a sus circunstancias personales.