

# SATISFACCIÓN USUARIOS CAD,S 2019

INFORME DE RESULTADOS  
Octubre 2019

- 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

# 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 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

# 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 elementos) que determinan los niveles de satisfacción de los usuarios de estos centros.
- Para ello, se han realizado distintas oleadas de estudios de satisfacción desde el año 2004 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

# 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 2019 y establecer un marco comparativo con olas precedentes.
- Los objetivos específicos son:

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

Análisis longitudinal con respecto a oleadas anteriores.

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

Valoración entre sus usuarios de los pisos de apoyo, comunidades terapéuticas y Servicio de Orientación Laboral (SOL)

# Metodología y muestra



# Metodología y 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:**

En este año 2019, al igual que en oleadas anteriores, se planteó una afijación proporcional por centro, sustancia, edad y sexo, según los datos facilitados por el Instituto de Adicciones con fecha de septiembre 2019.

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

Tamaño muestral: 361 entrevistas

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

Tipo de entrevista: personal en el CAD, mediante sistema CAPI. (Computer Assistant Personal Interview)

# Metodología y Muestra

## COMPOSICIÓN MUESTRA AÑO 2019

Sexo	Muestra	
Hombre	277	76,7
Mujer	84	23,3
Total	361	100,0

Sustancias	Muestra	
Heroína	160	44,3
Cocaína	71	19,7
Alcohol	130	36,0
Total	361	100,0

CAD	Muestra	
Latina	48	13,3
Villaverde	42	11,6
Vallecas	59	16,9
San Blas	55	16,1
Tetuán	47	13,6
Arganzuela	58	15,2
Hortaleza	50	13,3
Total	361	100,0

# Metodología y Muestra

## COMPOSICIÓN MUESTRA AÑO 2019

Ocupación	Muestra	
Trabaja	121	33,5
En paro	168	46,5
Estudiante	15	4,2
Pensionista	36	10,0
NS/NC	21	5,8
Total	361	100,0

Estudios	Muestra	
Sin estudios	16	4,4
Primarios (EGB, ESO)	149	41,3
Secundarios (BUP, FP)	136	37,7
Medios	37	10,2
Superiores	23	6,4
Total	361	100,0

Edades	Muestra	
hasta 19 años	9	2,5
entre 20 y 24 años	8	2,2
entre 25 y 29 años	15	4,2
entre 30 y 34 años	28	7,8
entre 35 y 40 años	37	10,2
entre 40 y 44 años	49	13,6
45 y mas años	215	59,6
Total	361	100,0

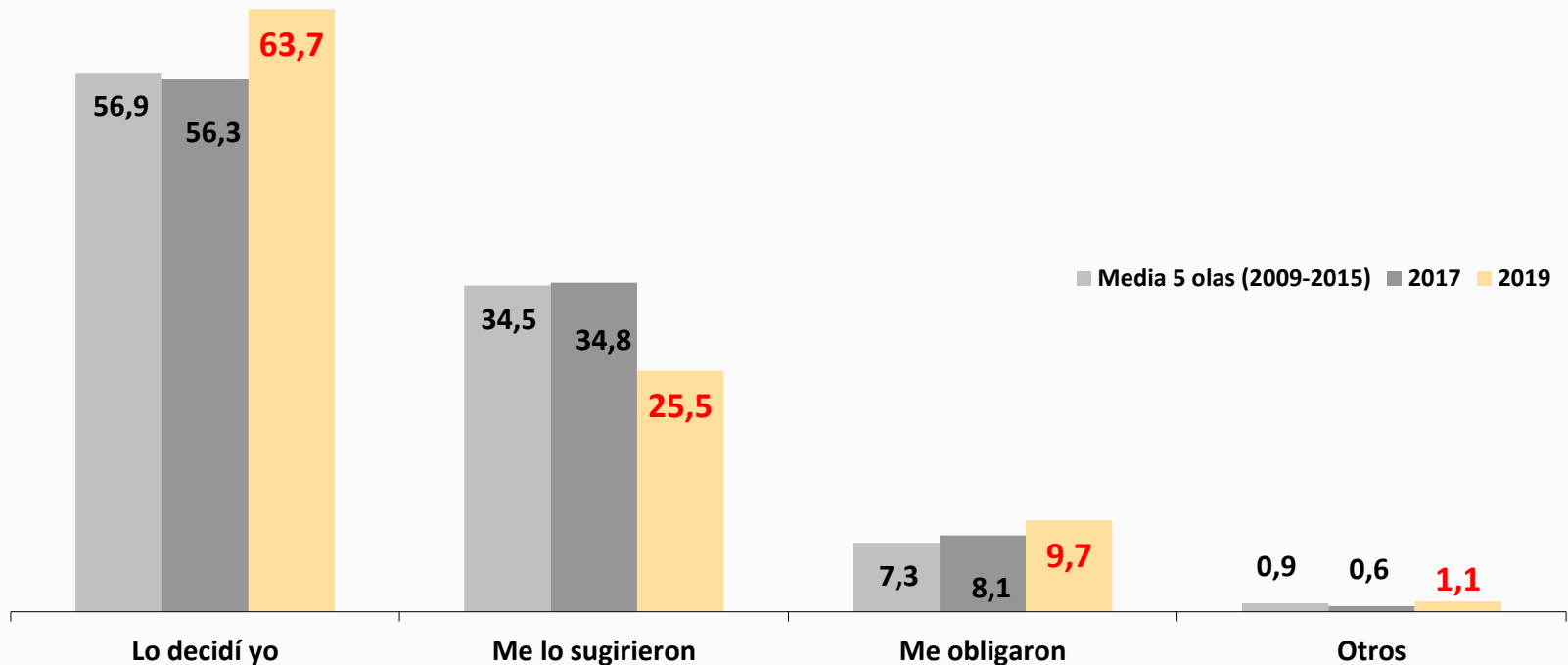
# Resultados

## I.-Valoración general CAD

# I.- Valoración general del CAD

## MOTIVOS PARA ACUDIR AL CAD

Datos en porcentaje. Base total muestra (361) Excluidos No sabe/No contesta



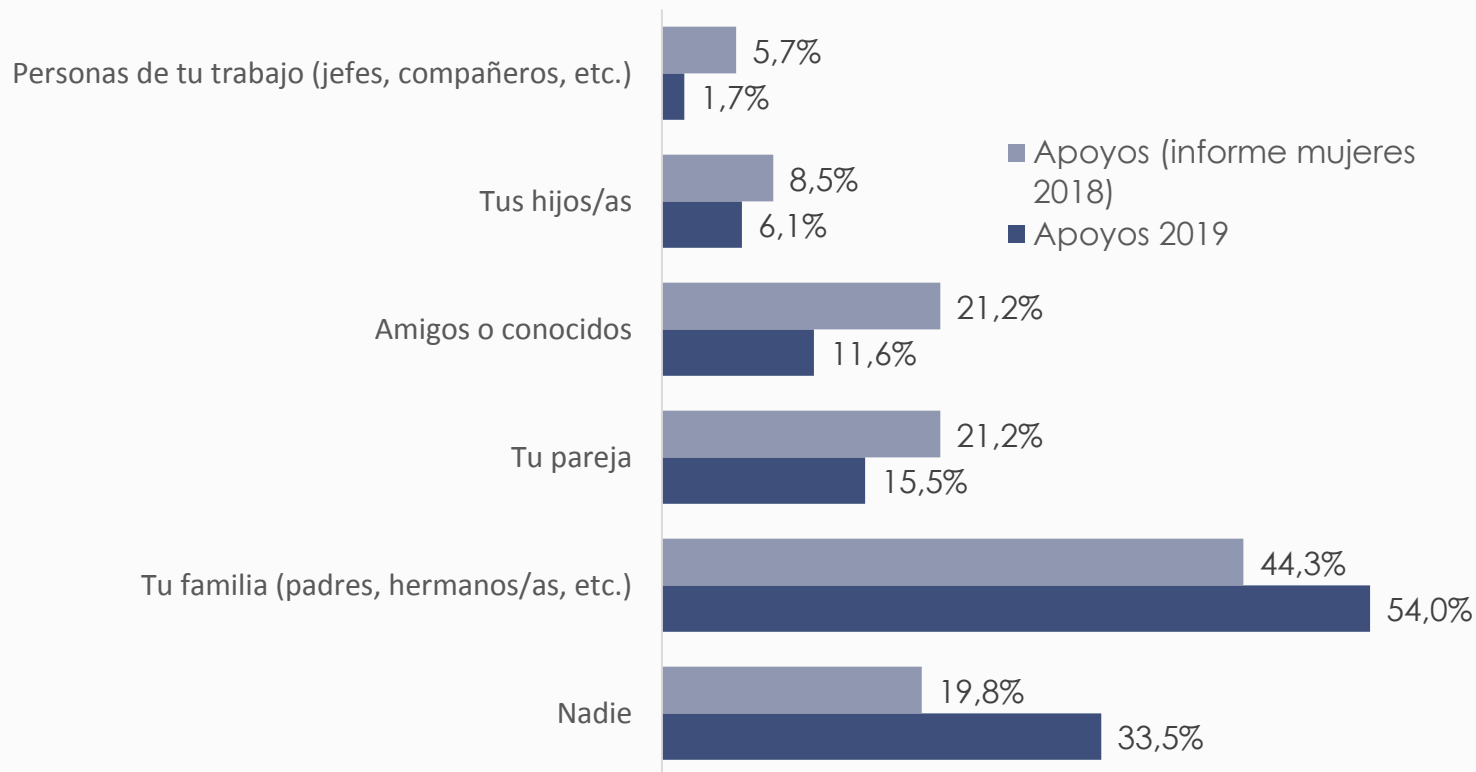
Fuerte ascenso en la decisión propia de acudir al CAD; del 56% de oleadas anteriores se pasa al 63,7%, en contraposición al descenso de la “sugerencia”. Asimismo, ligero ascenso de la obligatoriedad. (del 8,1% al 9,7%)

Los usuarios de los CAD de Tetuán y Hortaleza manifiestan significativamente un nivel más elevado de asistencia voluntaria (71,4% y 72,9% respectivamente). En Arganzuela, destaca sobre el resto de CAD,s aquellos que declaran acudir por imposición (23,6%)

# I.- Valoración general del CAD

## Apoyos para acudir al CAD

Datos en %. Base total muestra (361). Respuesta múltiple sobre entrevistados que contestan



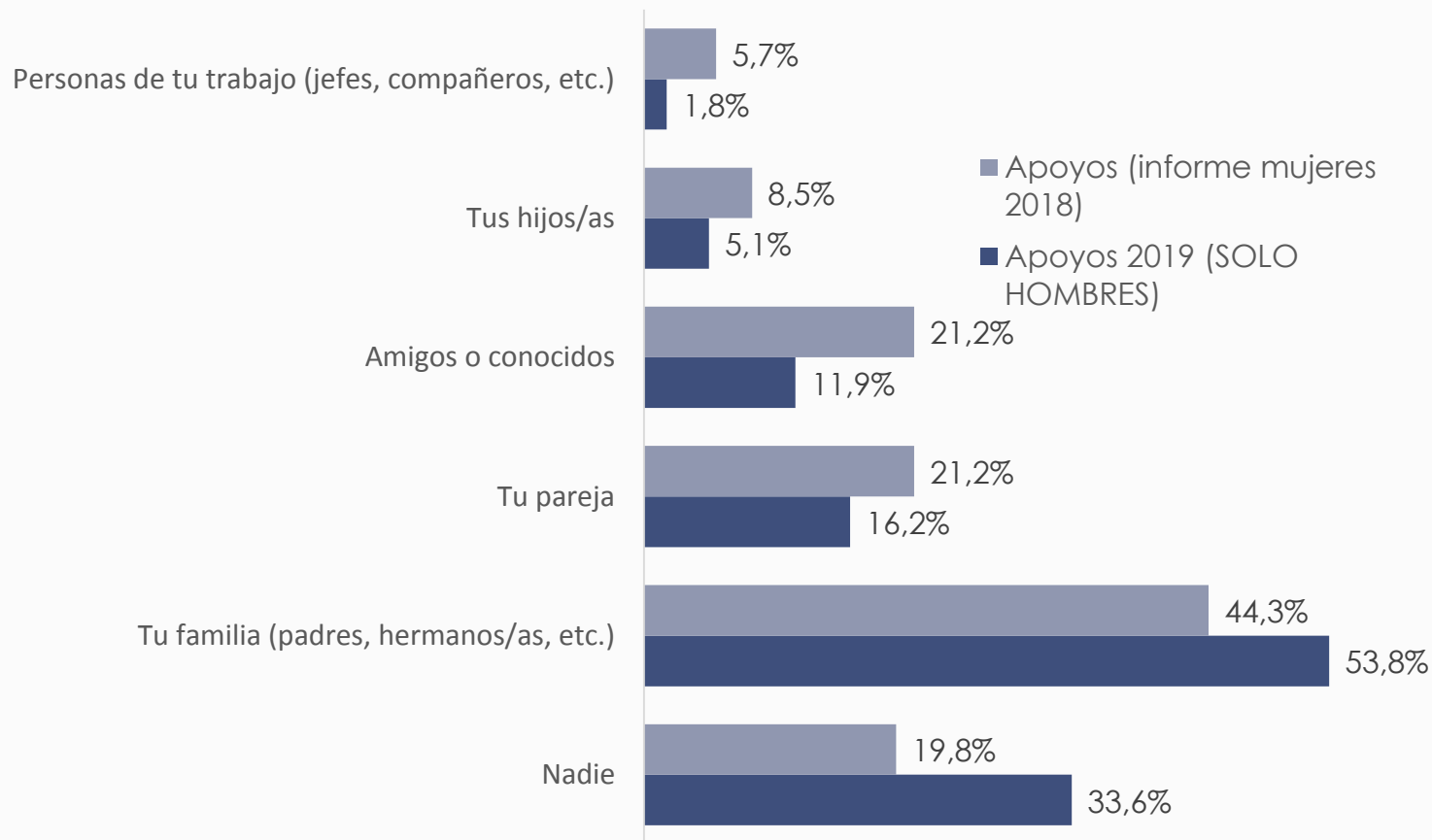
Los apoyos familiares son un puntal decisivo en el proceso de acompañamiento pero un tercio de los entrevistados menciona que “nadie”.

No existen diferencias significativas

# I.- Valoración general del CAD

## Apoyos para acudir al CAD

Datos en %. Base HOMBRES (277). Respuesta múltiple sobre entrevistados que contestan

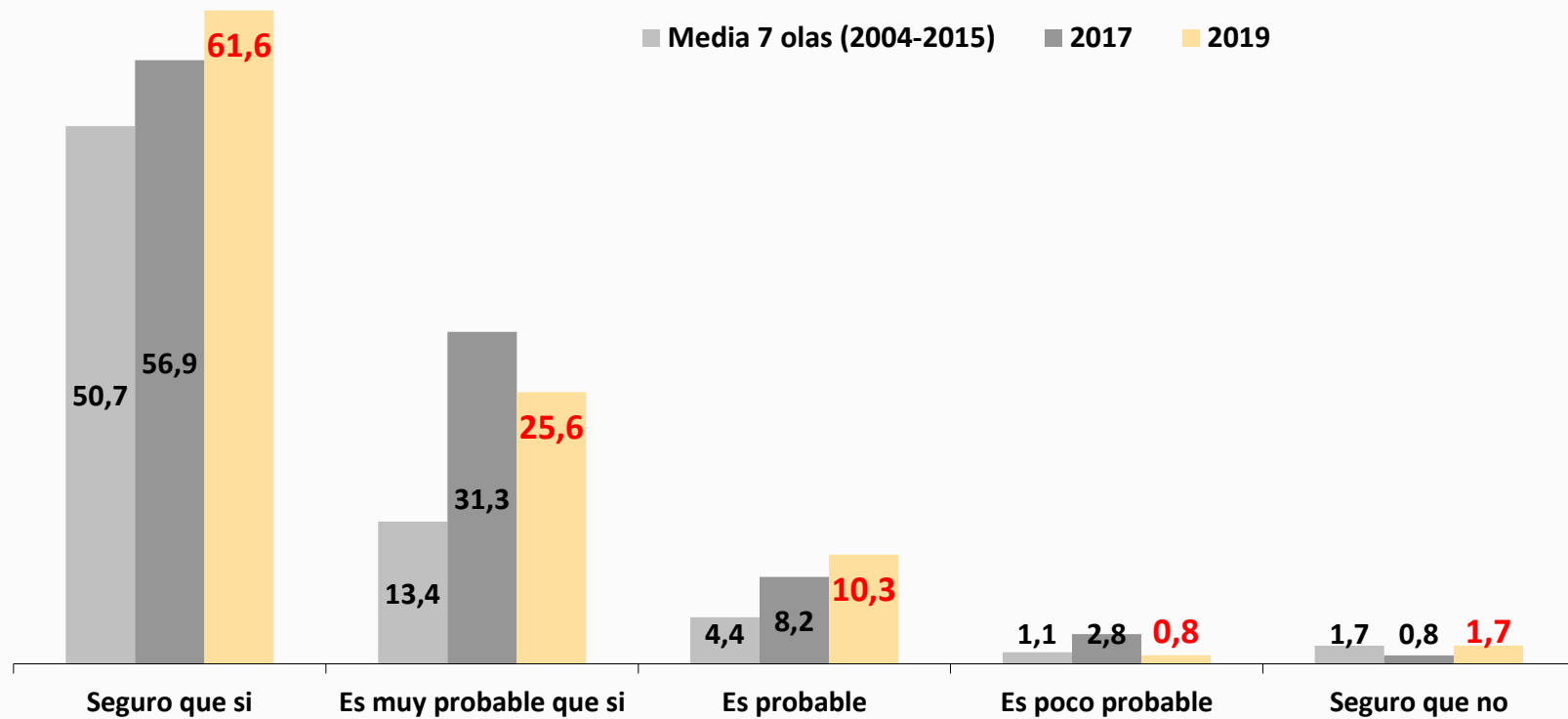


No existen excesivas diferencias en la comparativa entre lo apoyos recibidos por los hombres y los globales comparados con los datos de mujeres de 2018

# I.- Valoración general del CAD

## Probabilidad de RECOMENDACIÓN DEL CAD

Datos en porcentaje Base total muestra (361). Excluidos No sabe/No contesta



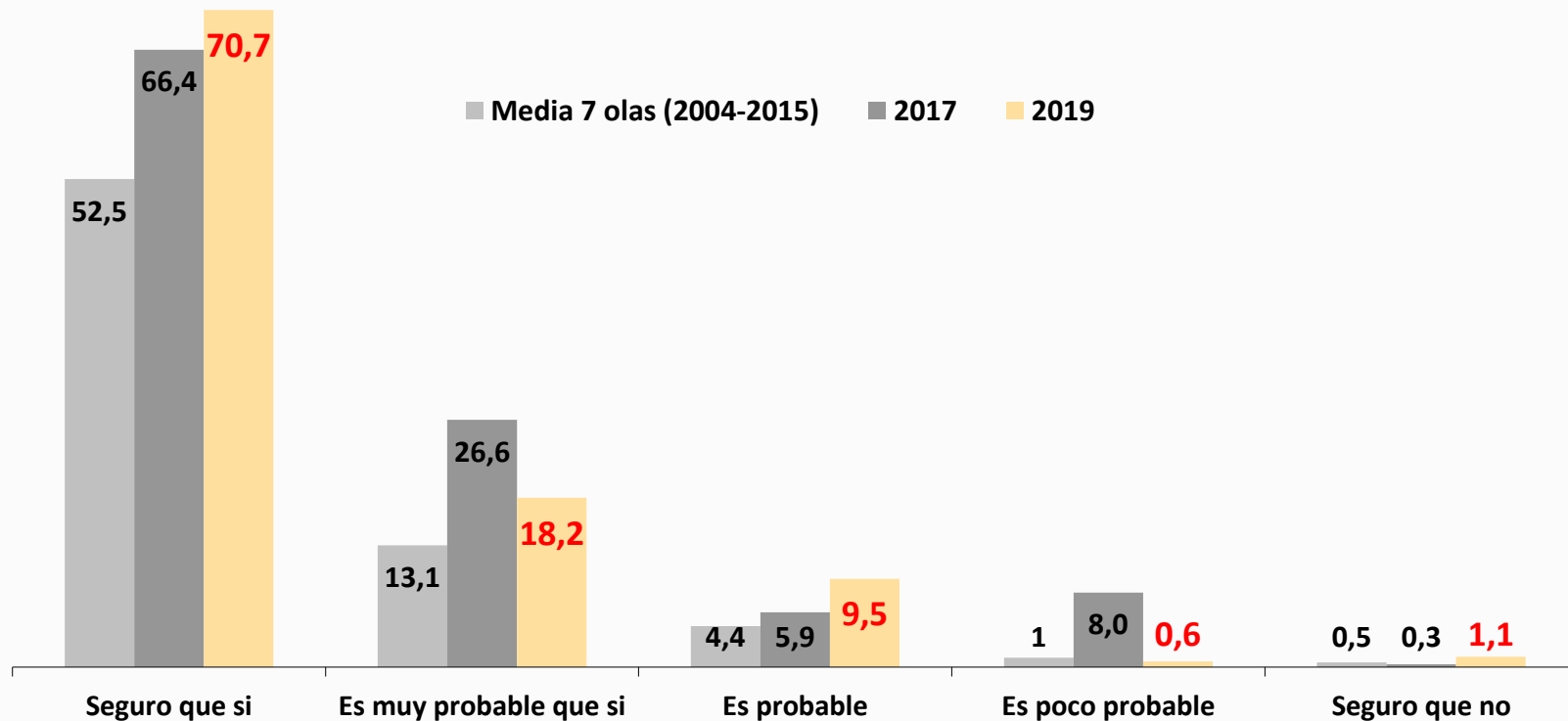
Asciende de forma sensible el porcentaje de entrevistados que “seguro si” recomendaría el centro (del 56,9% al 61,6%) y en menor magnitud los que piensan que es “probable” (del 8,2% al 10,3%) . En compensación, descienden los entrevistados que declaran que “es muy probable” (del 31,3% al 25,6%)”.

Los CAD,s de Hortaleza y La Latina, cuentan con una proporción mayor de usuarios que declaran absoluta seguridad (“seguro que si”) en la recomendación de centro (95,8% y 91,7%, respectivamente). Villaverde, Vallecas y San Blas son los que cuentan con menor proporción de convencidos.



# I.- Valoración general del CAD

Probabilidad CONTINUIDAD DE TRATAMIENTO EN EL CAD  
Datos en porcentaje Base total muestra (361). Excluidos No sabe/No contesta



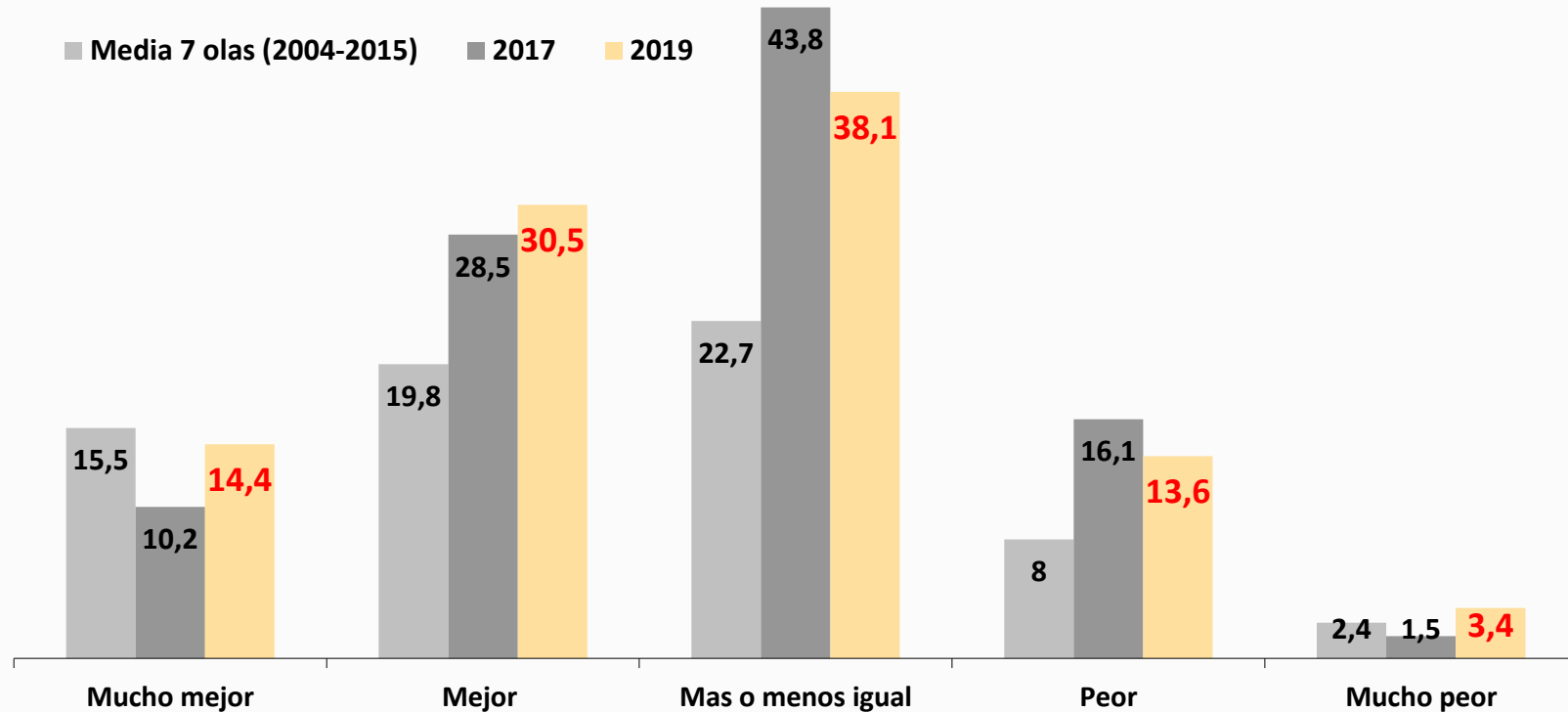
Aumenta de forma ligera el porcentaje de entrevistados que “seguro si” continuarán el tratamiento (del 66.4% al 70,7%) y los que piensan que “es probable” (del 5,9% al 9,5%) Y descienden los que declaran que “es muy probable” (del 26,6% al 18,2%) Globalmente, se mantiene la probabilidad de continuidad, el 98,4% lo asegura así, en distintos grados, frente al 98,9% del 2017

Los CAD,s de Hortaleza y La Latina, cuentan con una proporción mayor de usuarios que declaran absoluta seguridad (“seguro que si”) en la continuación de tratamiento.

# I.- Valoración general del CAD

## COMPARATIVA CON OTROS CENTROS

Datos en porcentaje Base: han estado en otros centros (118). Excluidos No sabe/No contesta



Aumenta de forma significativa el porcentaje de entrevistados que opinan que el CAD es “mucho mejor” comparado con el 2017 (de 10,2% al 14,4%) y los que opinan que es “mejor” (del 28,5% al 30,5%). Decrecen los entrevistados que declaran que “más o menos igual” o “peor”.

No existen diferencias significativas

# I.- Valoración general del CAD

## SATISFACCIÓN GENERAL CON EL CAD

Datos en medias y porcentajes. Base total muestra excluidos No sabe/No contesta  
Escala 0=Muy mala a 5=Excelente.

	2004	2007	2009	2010	2011	2013	2015	2017	2019
<b>Media</b>	3,7	3,7	3,8	3,6	3,8	3.9	3.8	3,7	<b>3,7</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>
Excelente	20	21.9	27.7	18,0	23	30.3	25.8%	19,2%	<b>25,5%</b>
Muy buena	38	36.9	40.4	39,9	42,3	40.4	43.5%	40,4%	<b>41%</b>
Buena	34	29.6	24.2	35,5	28,5	23.8	25.5%	34,5%	<b>22,4%</b>
Regular	7	8.3	6.6	5,3	5,7	4.1	4.6%	4,2%	<b>9,4%</b>
Mala	1	2.8	0.3	0,6	0,3	0.8	0.3%	0,6%	<b>1,4%</b>
Muy mala	-	-	0	0,8	0,3	0.5	0.3%	1,1%	<b>0,3%</b>

Valoración global que se sitúa en el 3,7 de nota media, manteniendo la calificación de la ola 2017. Sin embargo, subida de los porcentajes de usuarios que califican la atención recibida como “excelente” (del 19,2% del 2017 al 25,5% actual).

Aquellos usuarios entre 25 y 34 años incrementan de forma notable la valoración media (4,3), así como los atendidos por alcohol (3,9) Los CAD,s de Tetuán (4,2) y Hortaleza (3,9) se sitúan por encima de la nota media. Villaverde (3,5) y San Blas (3,5 ) son los CAD,s que menos satisfechos se muestran

# Conclusiones capítulo I

La nota de satisfacción se mantiene estable con respecto a la oleada del año 2017 pero han aumentado los usuarios que otorgan una nota de excelente al servicio prestado por el centro..

Asimismo, ascienden también los usuarios que recomendarían su CAD con total seguridad, los que continuarían el tratamiento hasta su conclusión y los que consideran que el CAD es “ mejor” o “mucho mejor” que otros centros similares.



## **II.- VALORACIÓN ASPECTOS DE SERVICIO E INSTALACIONES**

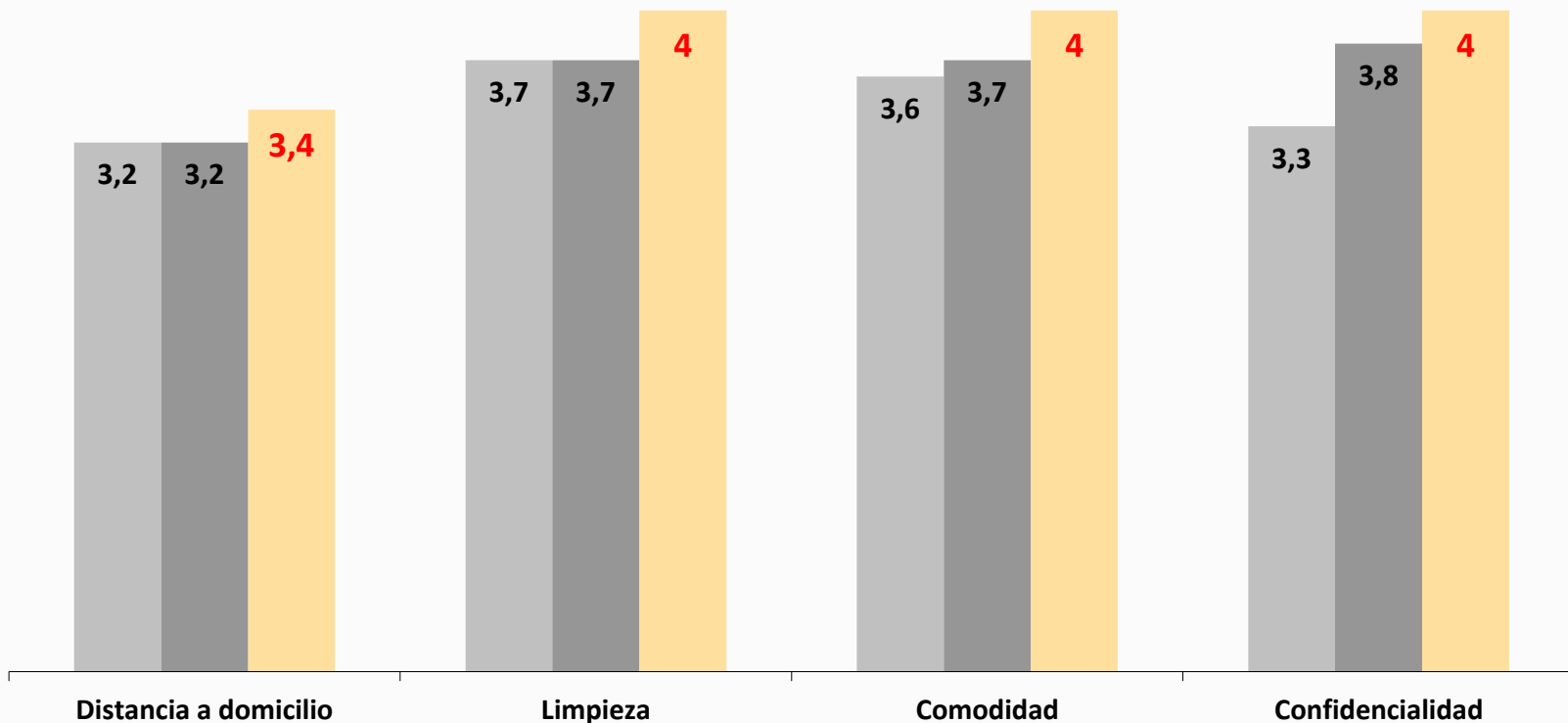
# II.- Valoración Aspectos del Servicio

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

Datos en medias. Base total muestra excluidos no sabe/no contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente.

■ Media 7 olas (2004-2015) ■ 2017 ■ 2019

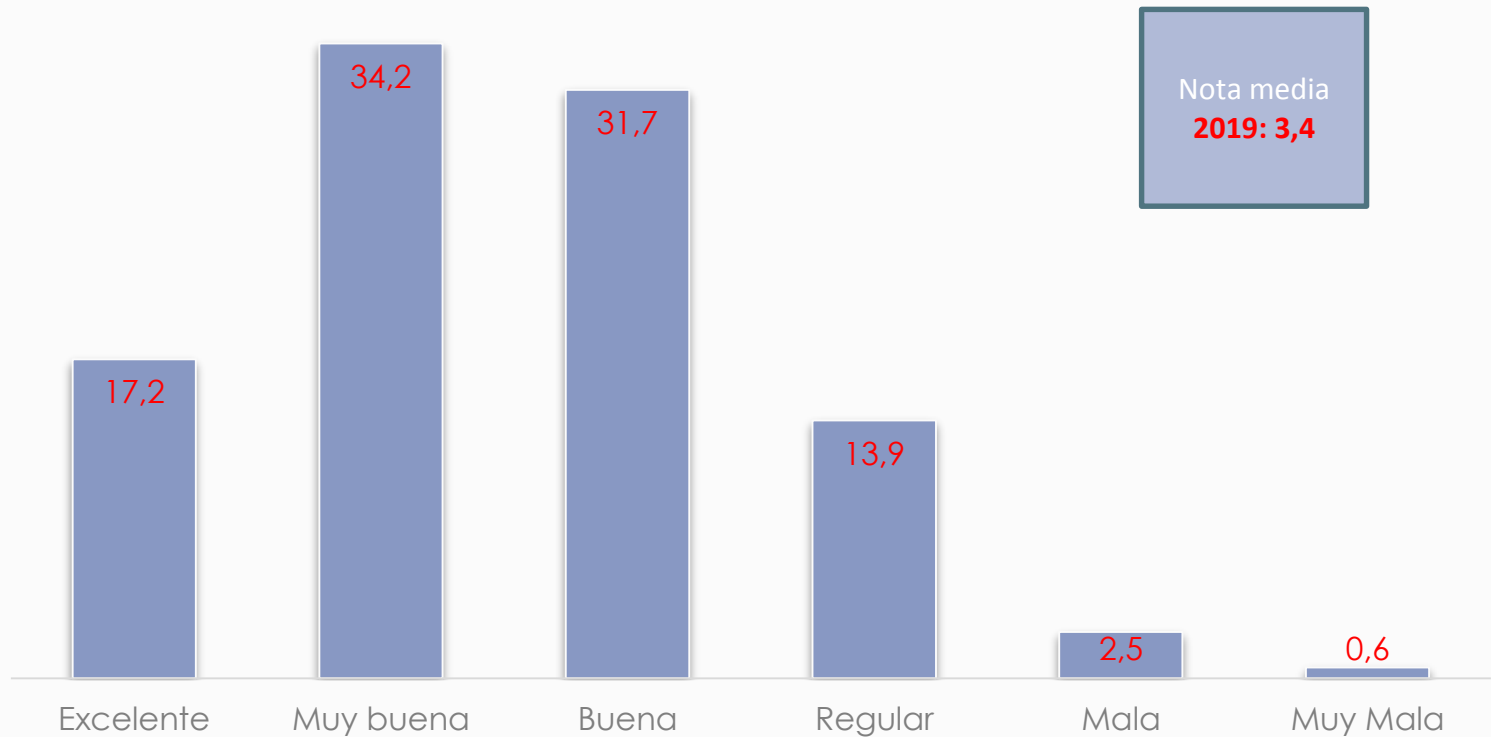


Todas las valoraciones incrementan nota con respecto al 2017.

Los usuarios de los centros de San Blas y Tetuán incrementan las valoraciones de todos los aspectos por encima de la media global

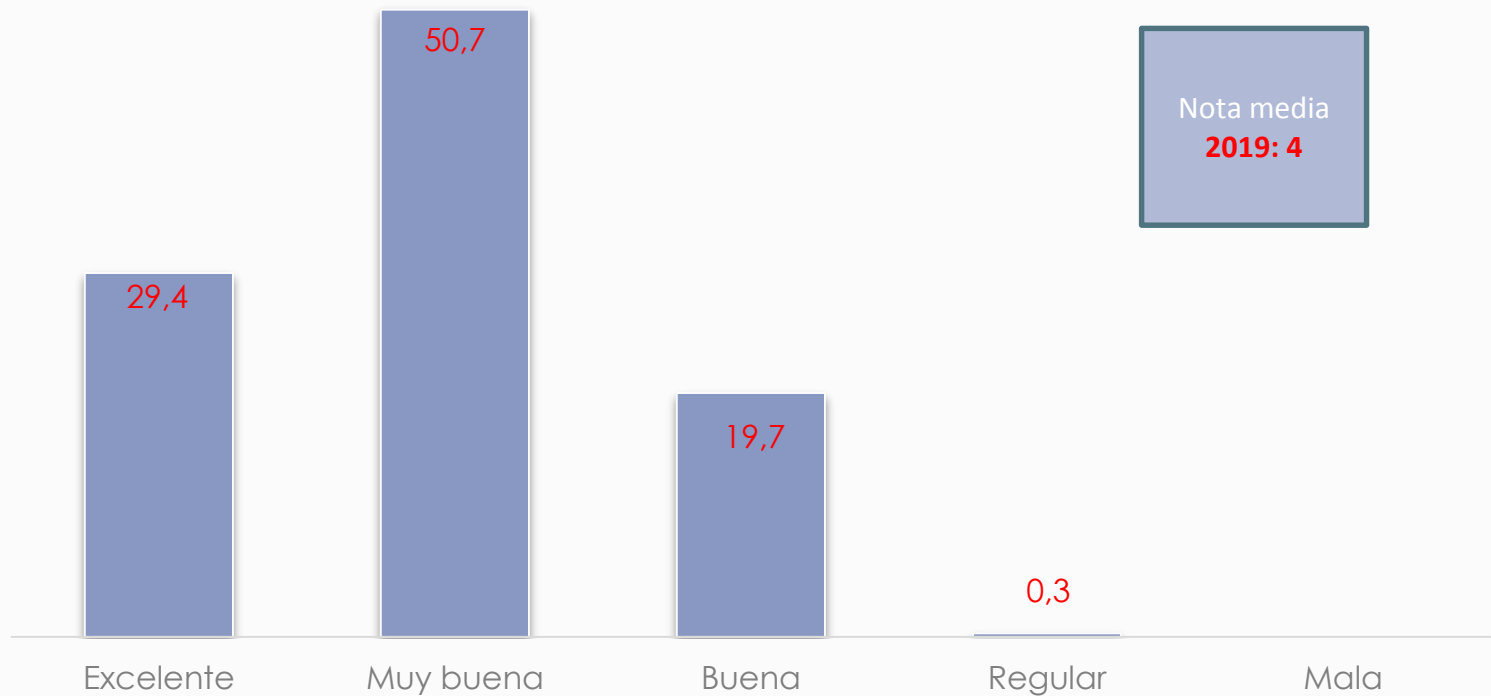
# II.- Valoración Aspectos del Servicio

Valoraciones de DISTANCIA A DOMICILIO,  
Datos en %. Base total muestra  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Excluidos No sabe/No contesta



# II.- Valoración Aspectos del Servicio

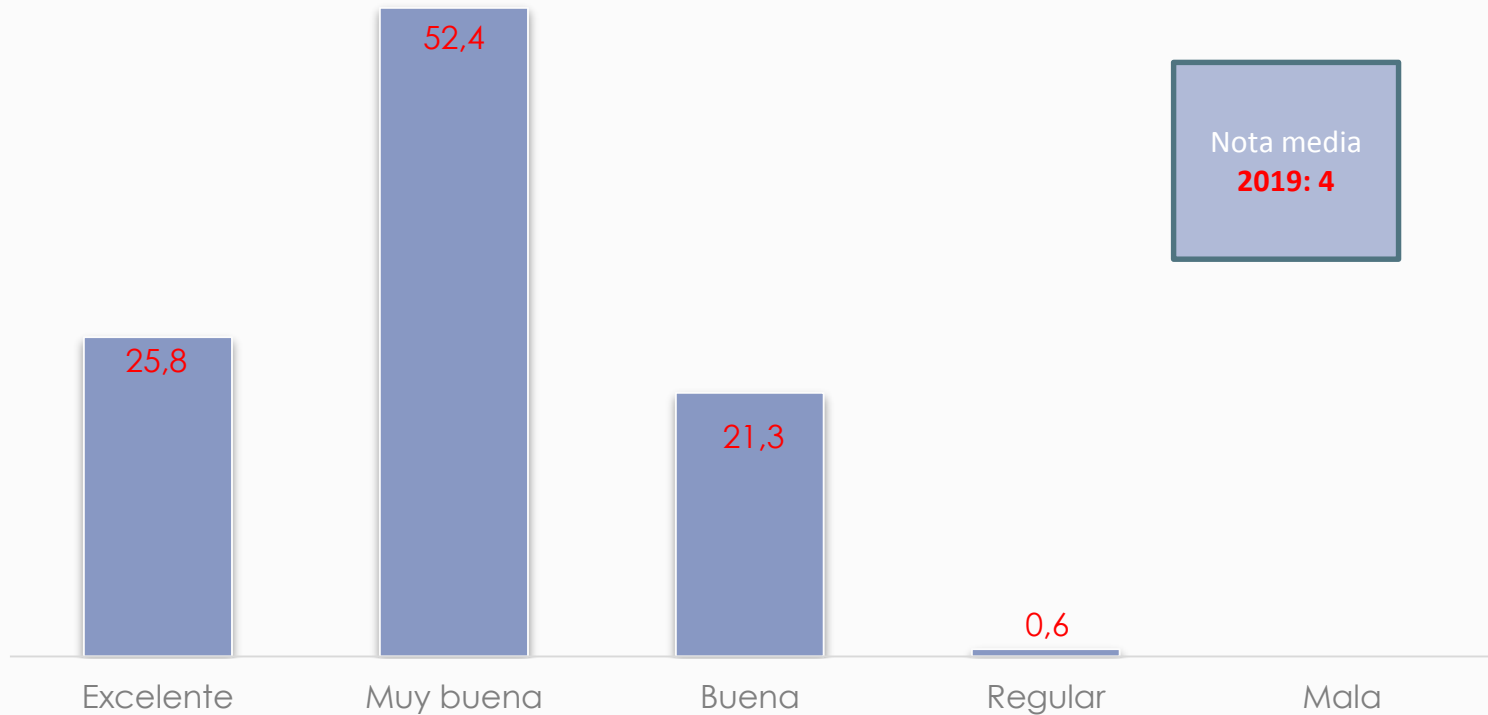
Valoraciones de LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES,  
Datos en %. Base total muestra  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Excluidos No sabe/No contesta





# II.- Valoración Aspectos del Servicio

**Valoraciones de COMODIDAD,**  
Datos en %. Base total muestra  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Excluidos No sabe/No contesta

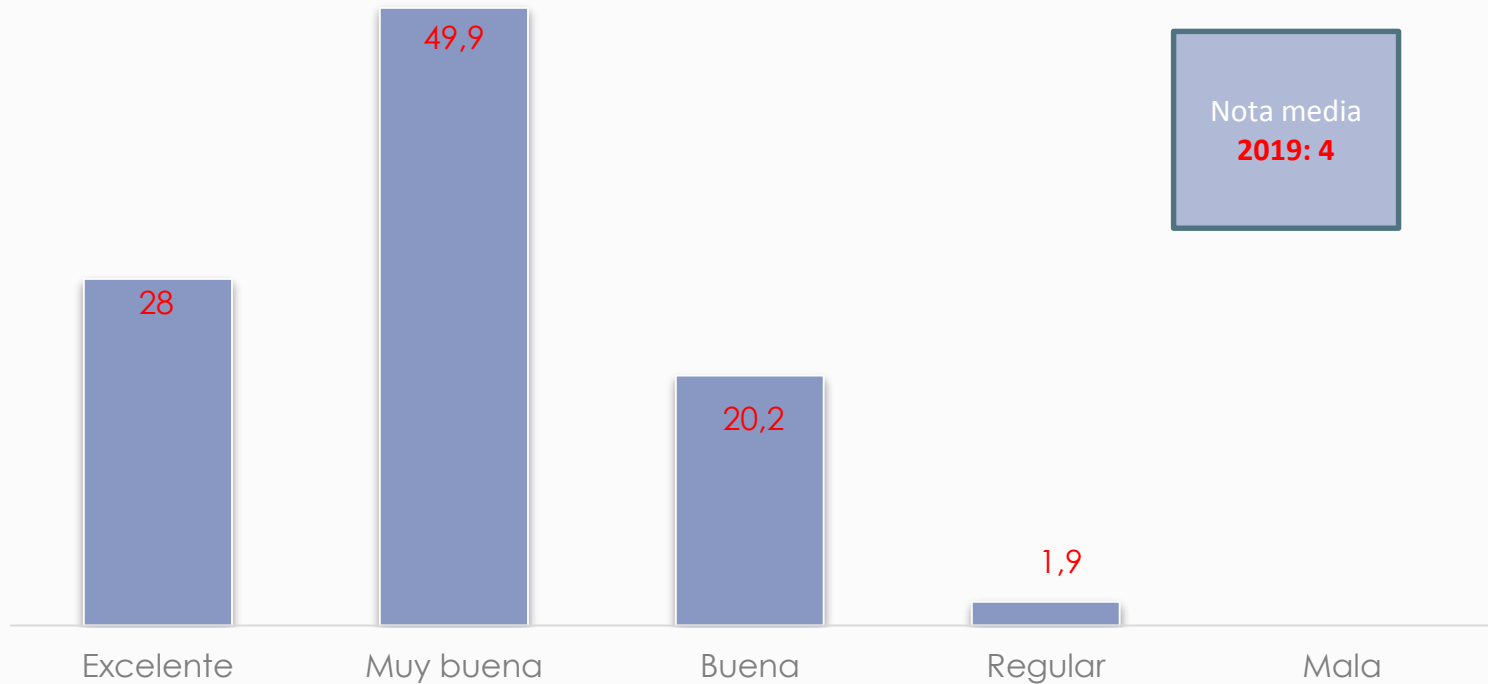


# II.- Valoración Aspectos del Servicio

## Valoraciones de CONFIDENCIALIDAD

Datos en %. Base total muestra

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

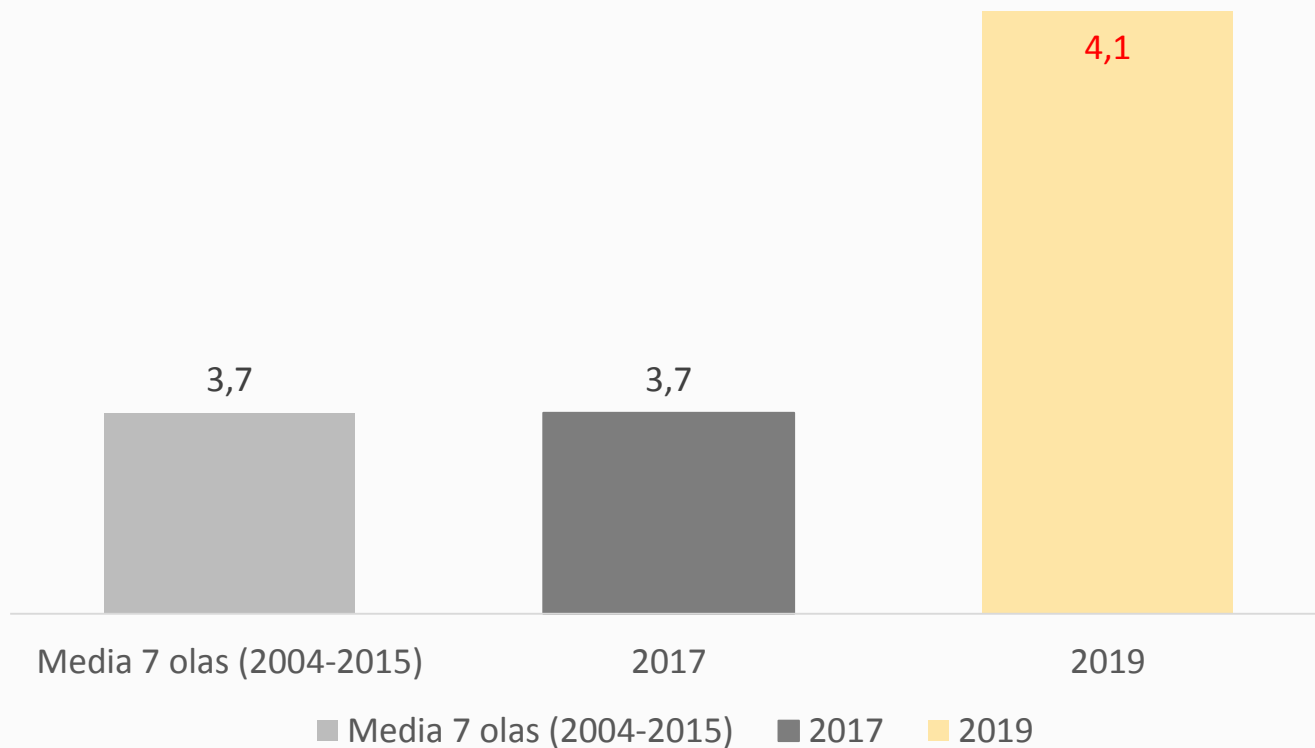


# II.- Valoración Aspectos del Servicio

## Valoraciones de la CAPACIDAD DEL CENTRO PARA PROPORCIONAR SEGURIDAD

Datos en medias

Base Total Muestra. Excluidos No sabe/ No contesta

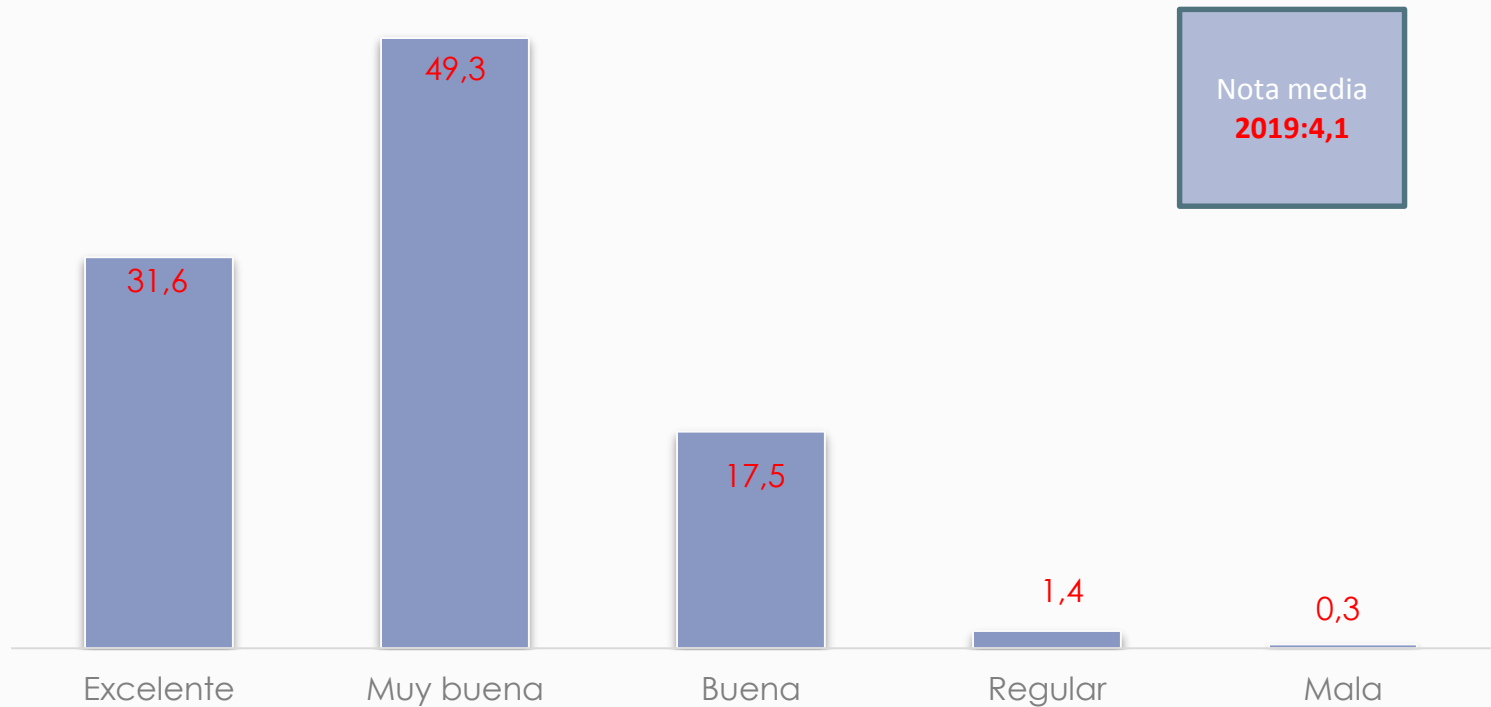


Incremento en el indicador de seguridad percibida

En los CAD,s de Hortaleza y San Blas la percepción de seguridad es algo menor, sin que existan más diferencias significativas

# II.- Valoración Aspectos del Servicio

Valoraciones de la CAPACIDAD DEL CENTRO PARA PROPORCIONAR SEGURIDAD  
Datos en %. Base total muestra  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente. Excluidos No sabe/No contesta

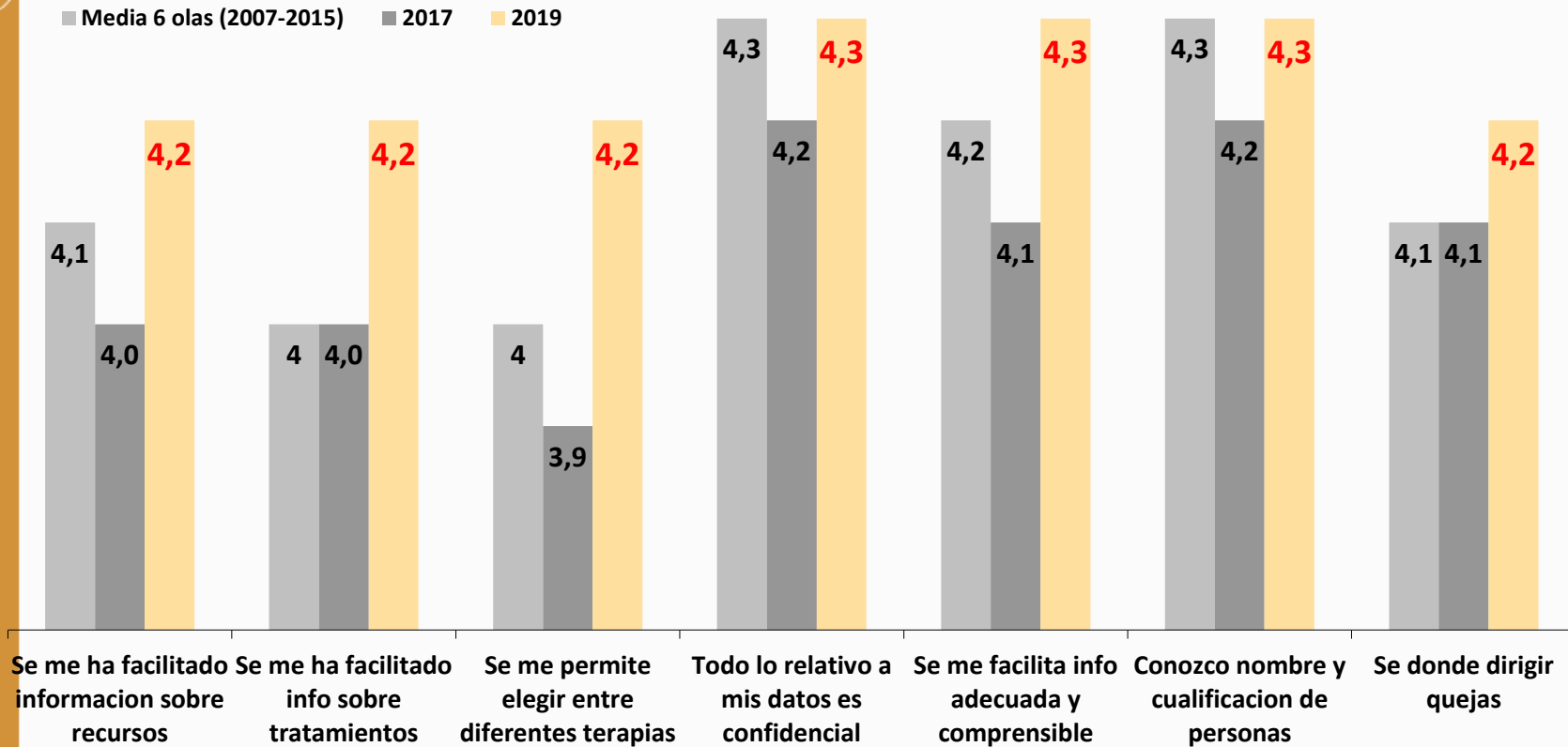


# II.- Valoración Aspectos del Servicio

## GRADO DE ACUERDO CON AFIRMACIONES

Datos en medias. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 1=Nada de acuerdo a 5=Muy de acuerdo..



Incrementos o sostenimiento de los acuerdos medios con respecto al 2017 en todos los indicadores.

Los usuarios en tratamiento por heroína tienden a manifestar menores niveles de acuerdo, así como los usuarios de los CAD de Vallecas y Villaverde.

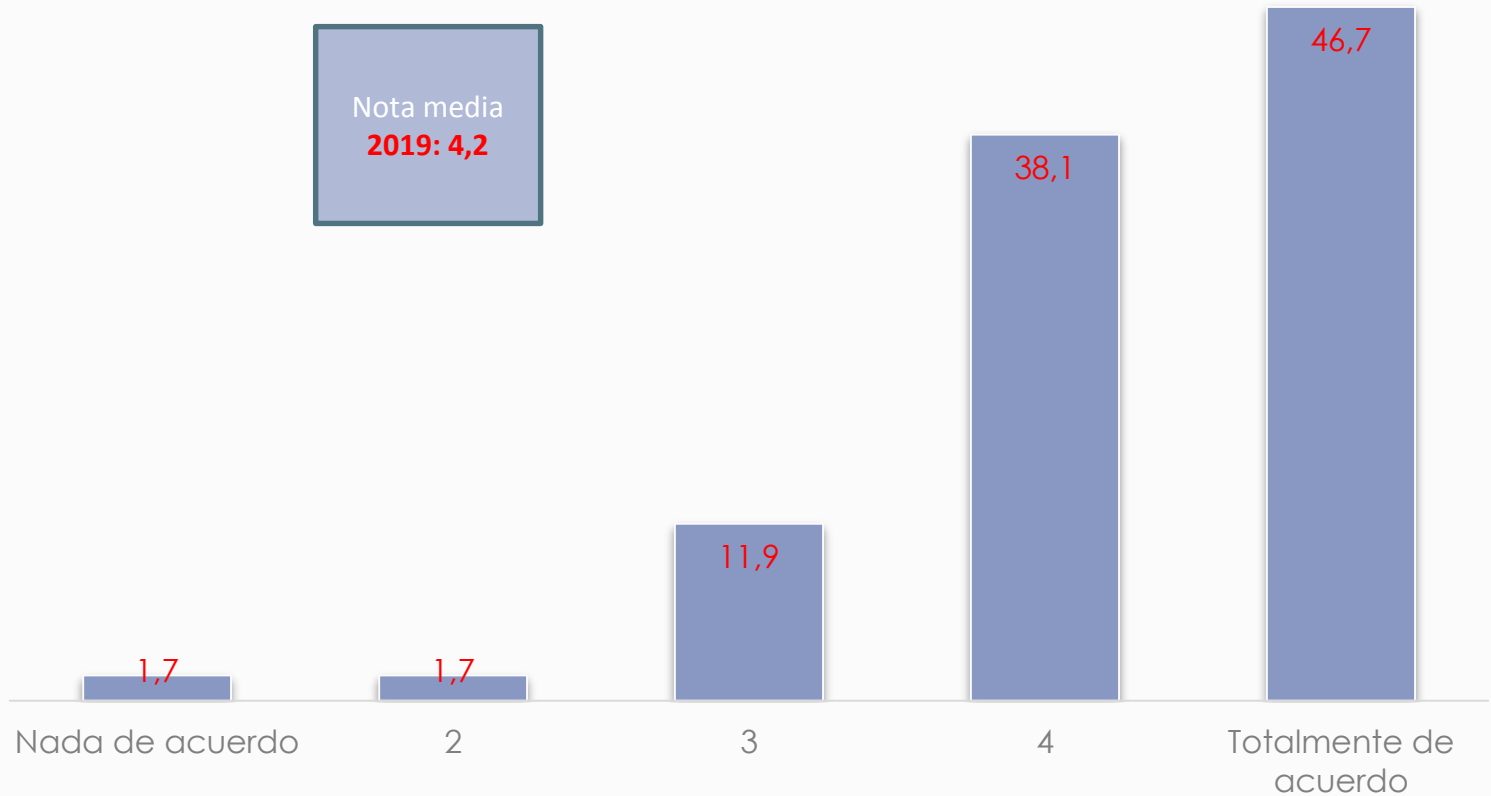
# II.- Valoración Aspectos del Servicio

## GRADO DE ACUERDO CON AFIRMACIONES

### Se me ha proporcionado información sobre recursos

Datos en %. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 1=Nada de acuerdo a 5=Muy de acuerdo..



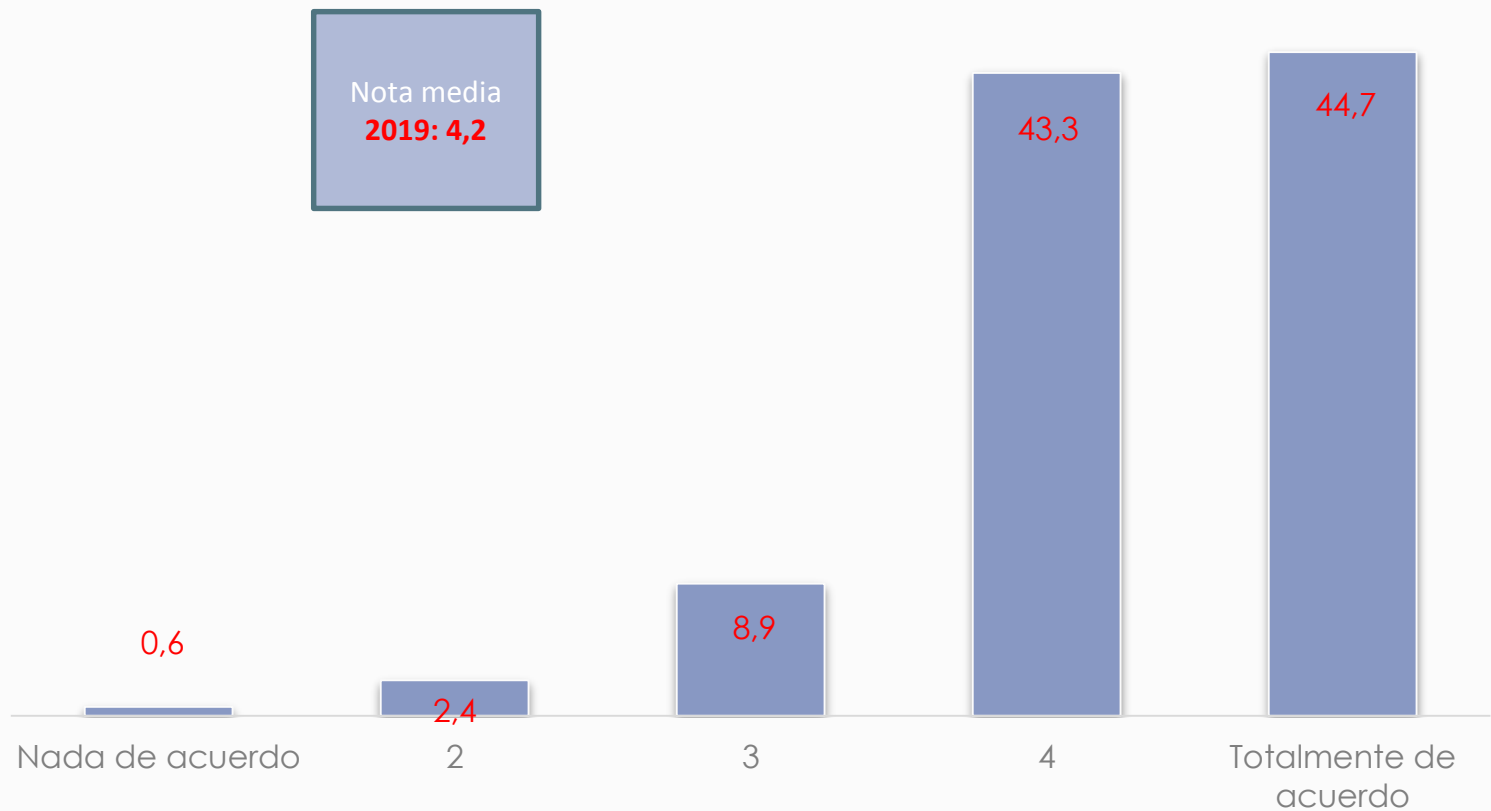
# II.- Valoración Aspectos del Servicio

## GRADO DE ACUERDO CON AFIRMACIONES

### Se me ha proporcionado información sobre tratamientos

Datos en %. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 1=Nada de acuerdo a 5=Muy de acuerdo..



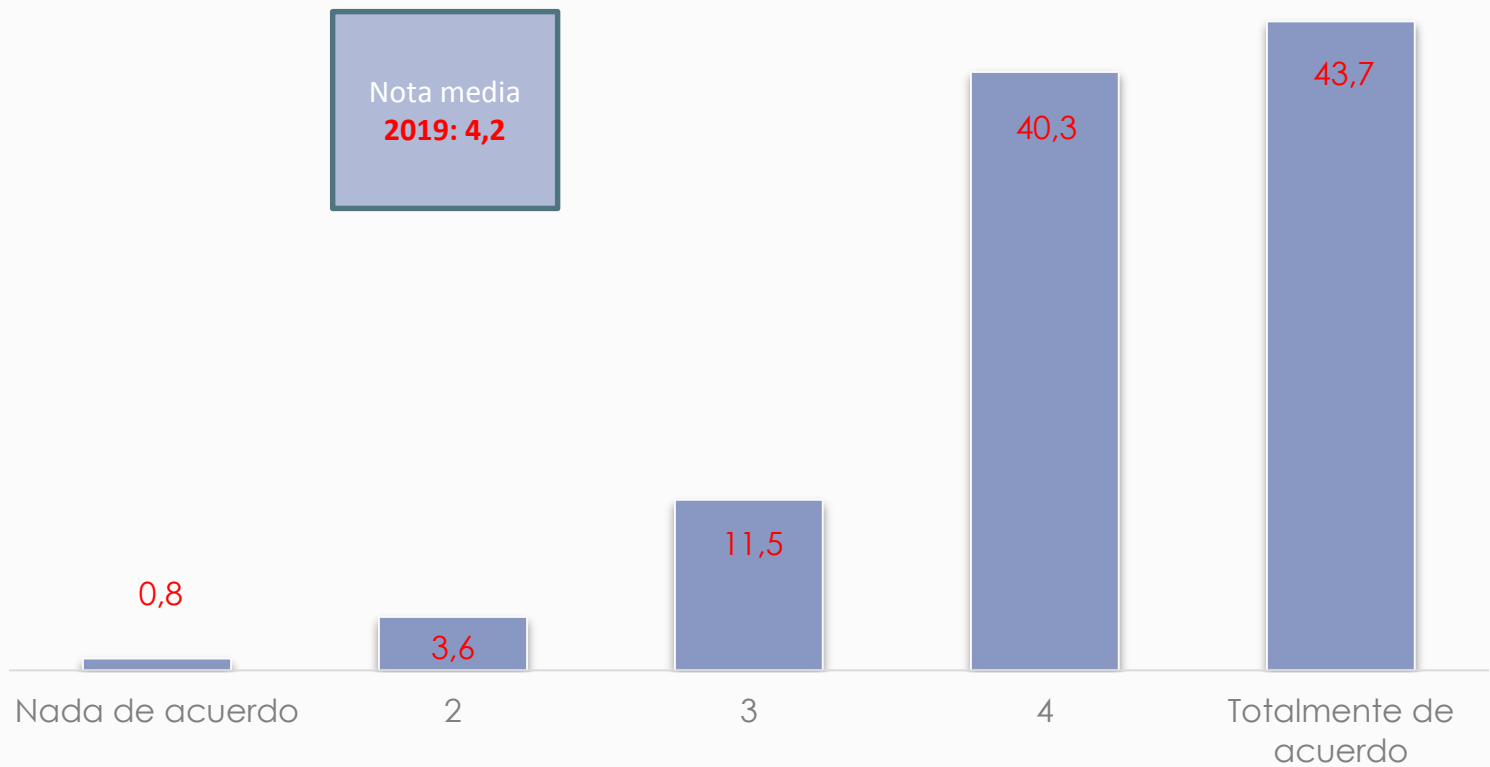
# II.- Valoración Aspectos del Servicio

## GRADO DE ACUERDO CON AFIRMACIONES

### Se me ha permitido elegir entre diferentes terapias

Datos en %. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 1=Nada de acuerdo a 5=Muy de acuerdo..





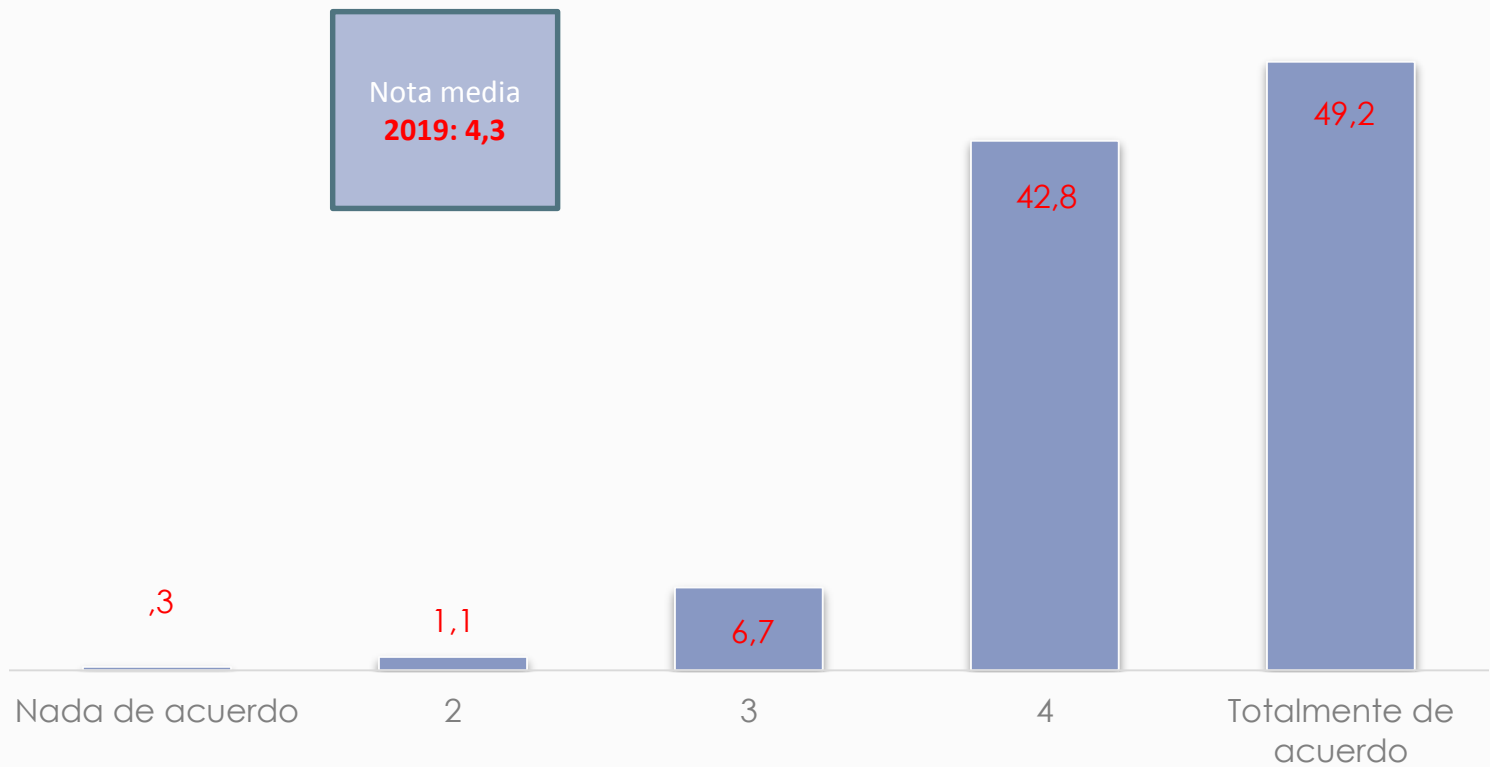
# II.- Valoración Aspectos del Servicio

## GRADO DE ACUERDO CON AFIRMACIONES

Todo lo relativo a mis datos es tratado de forma confidencial

Datos en %. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 1=Nada de acuerdo a 5=Muy de acuerdo..



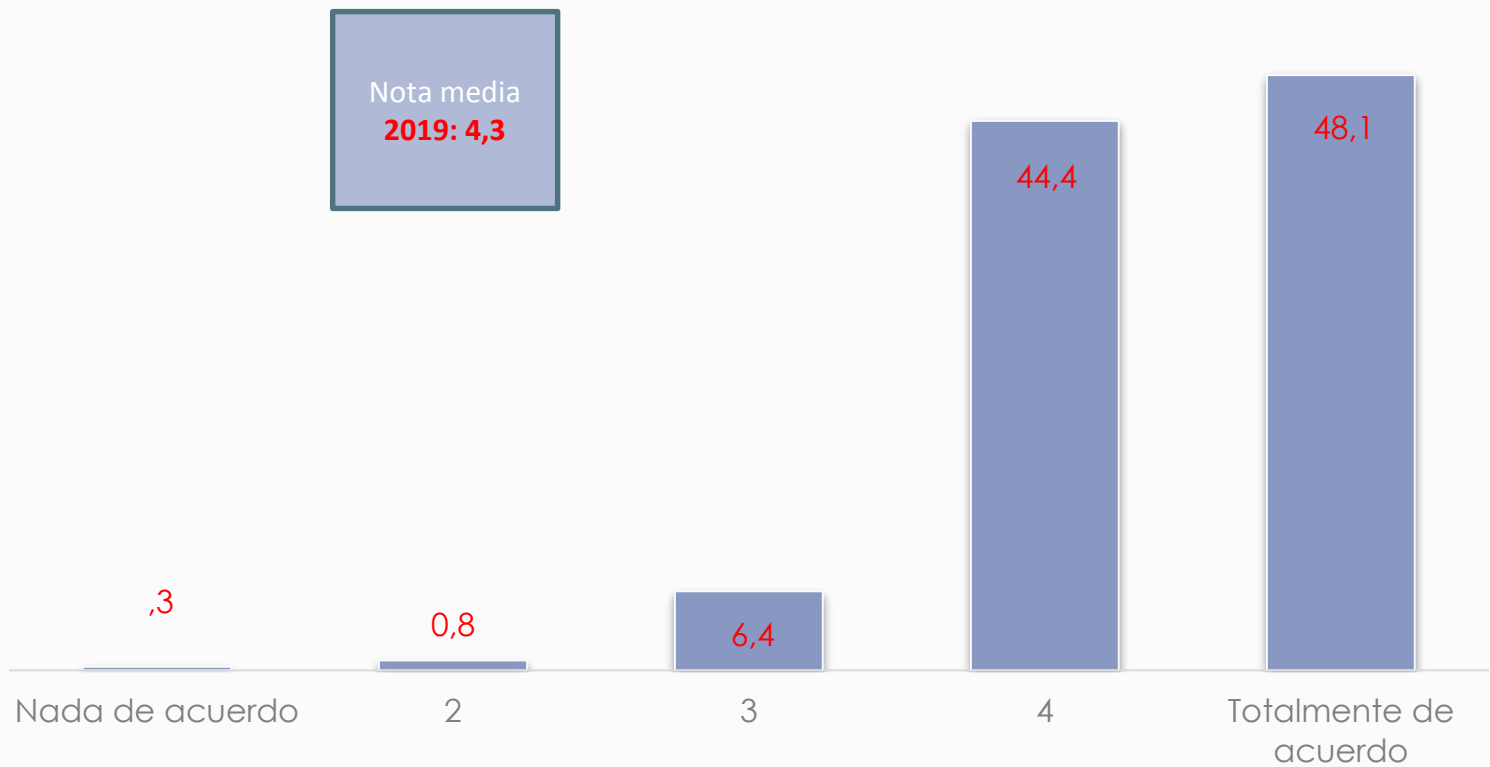
# II.- Valoración Aspectos del Servicio

## GRADO DE ACUERDO CON AFIRMACIONES

Se me ha proporcionado información adecuada y comprensible

Datos en %. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 1=Nada de acuerdo a 5=Muy de acuerdo..



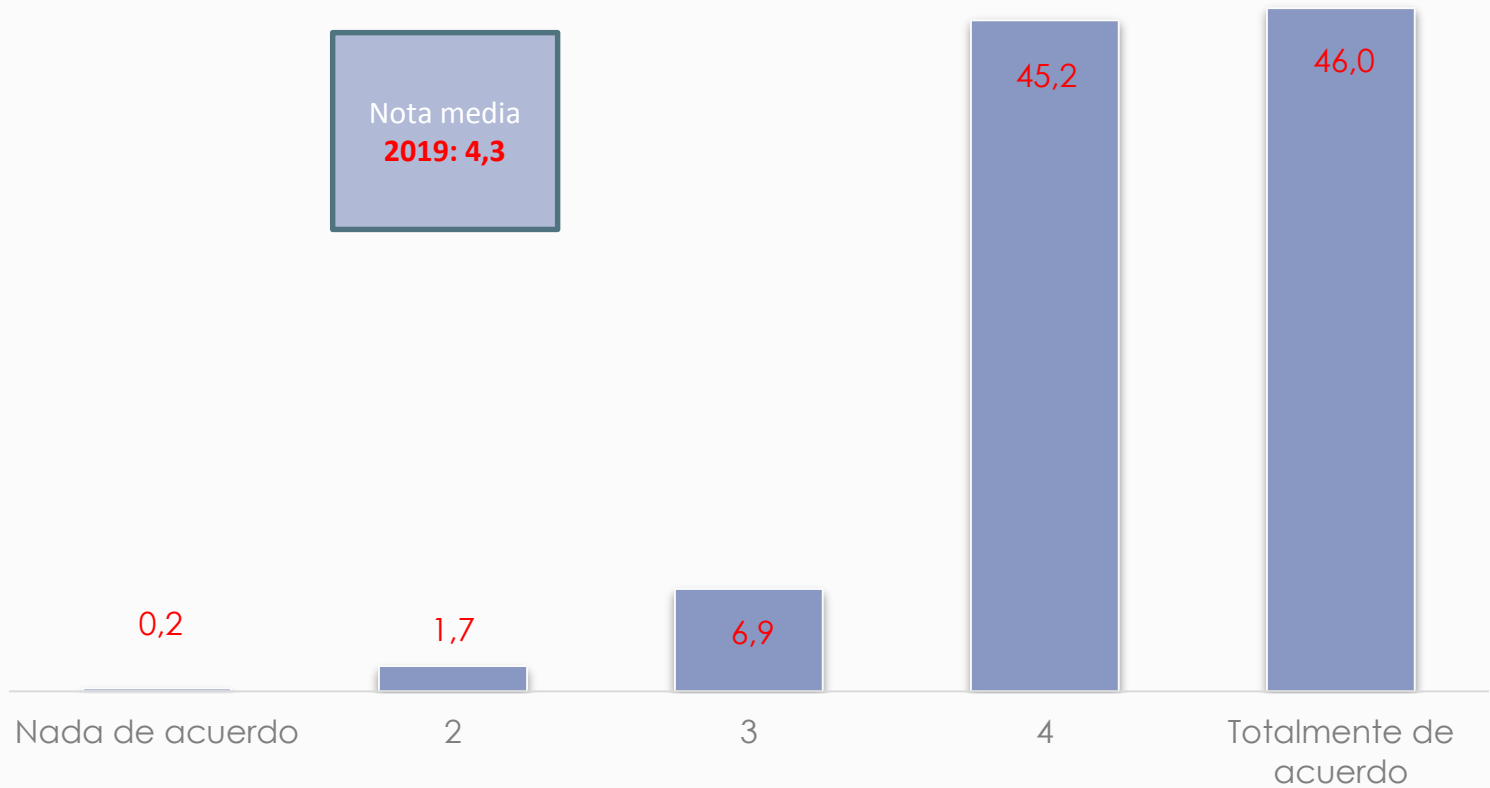
# II.- Valoración Aspectos del Servicio

## GRADO DE ACUERDO CON AFIRMACIONES

Conozco nombre y cualificación de las personas que me atienden

Datos en %. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 1=Nada de acuerdo a 5=Muy de acuerdo..



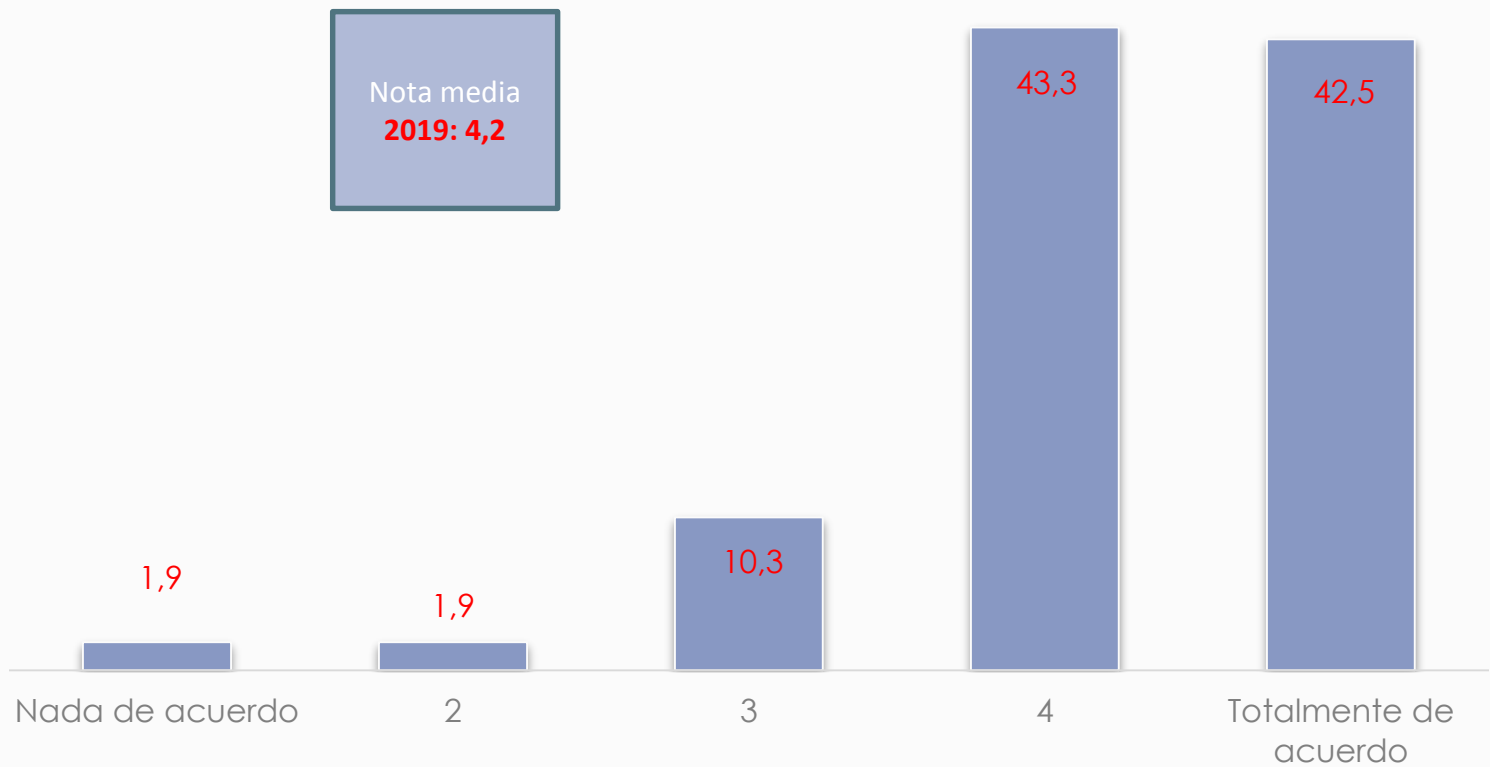
# II.- Valoración Aspectos del Servicio

## GRADO DE ACUERDO CON AFIRMACIONES

### Se dónde dirigir quejas y reclamaciones

Datos en %. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta

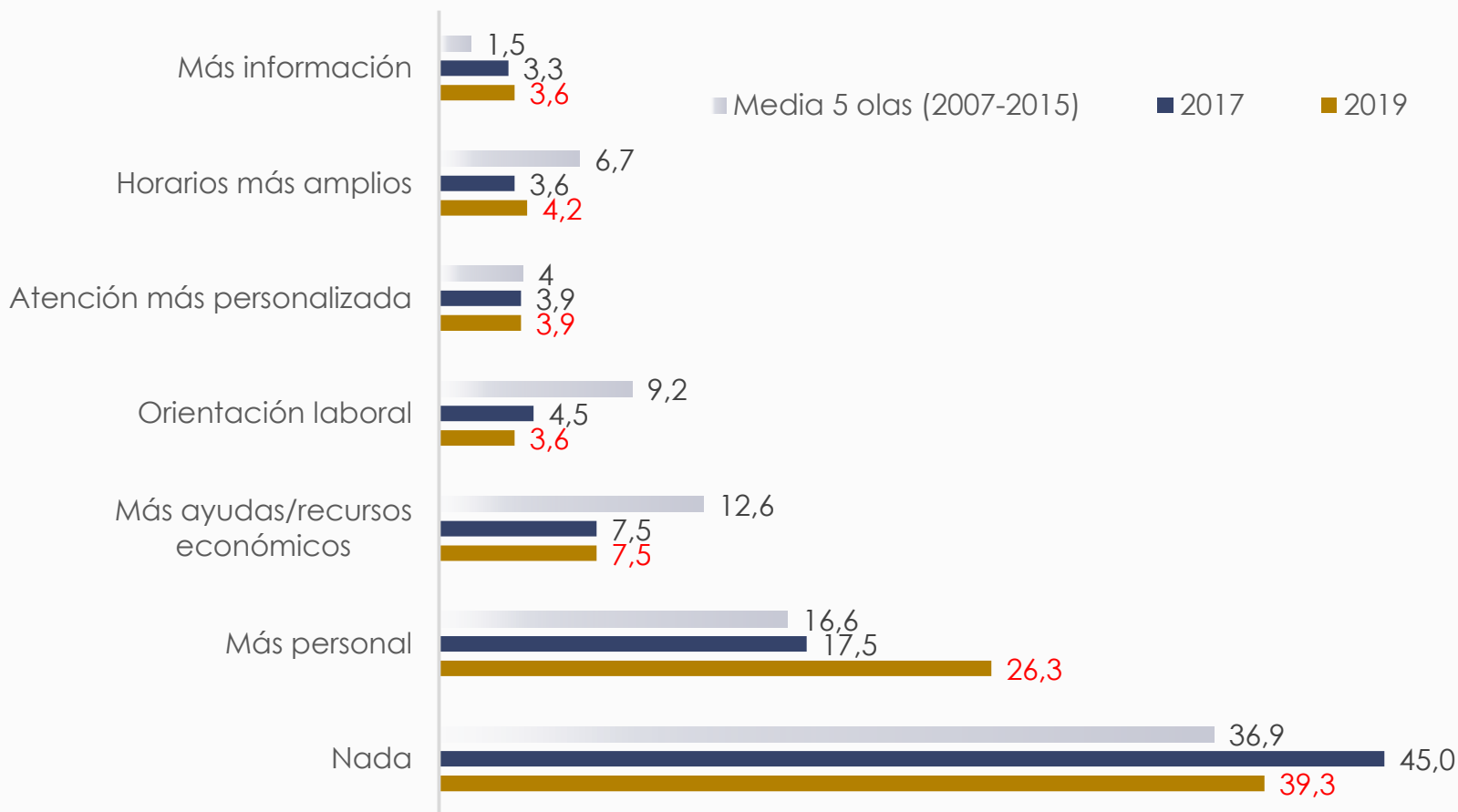
Escala: 1=Nada de acuerdo a 5=Muy de acuerdo..



# II.- Valoración Aspectos del Servicio

## ASPECTOS QUE SE ECHAN EN FALTA

Datos en %. Respuesta Múltiple. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta



“Nada, esta todo bien” es, como en todas las oleadas, la mención con mayor porcentaje (el 39,3%) en este año 2019, seguido de “mas personal”, la segunda en importancia con un 26,3% de menciones y que experimenta un fuerte incremento con respecto al 2017.

# Conclusiones capítulo II

Ligero ascenso de las notas medias referidas a aspectos del servicio como comodidad de los centros, limpieza, distancia de los mismos al domicilio, confidencialidad del tratamiento de datos y percepción de seguridad con respecto a la medición del año 2017.

El grado de acuerdo con afirmaciones relativas a la atención que se presta a los usuarios experimenta también ascenso leves.

En cuanto a los aspectos que los usuarios demandan, las menciones más importantes –y ya es habitual en la serie- se orientan hacia la consideración de que “nada, todo esta bien”. La estructura de las menciones más importantes no cambian esencialmente con respecto a la oleada anterior, aunque aumenta notablemente la demanda de más personal..

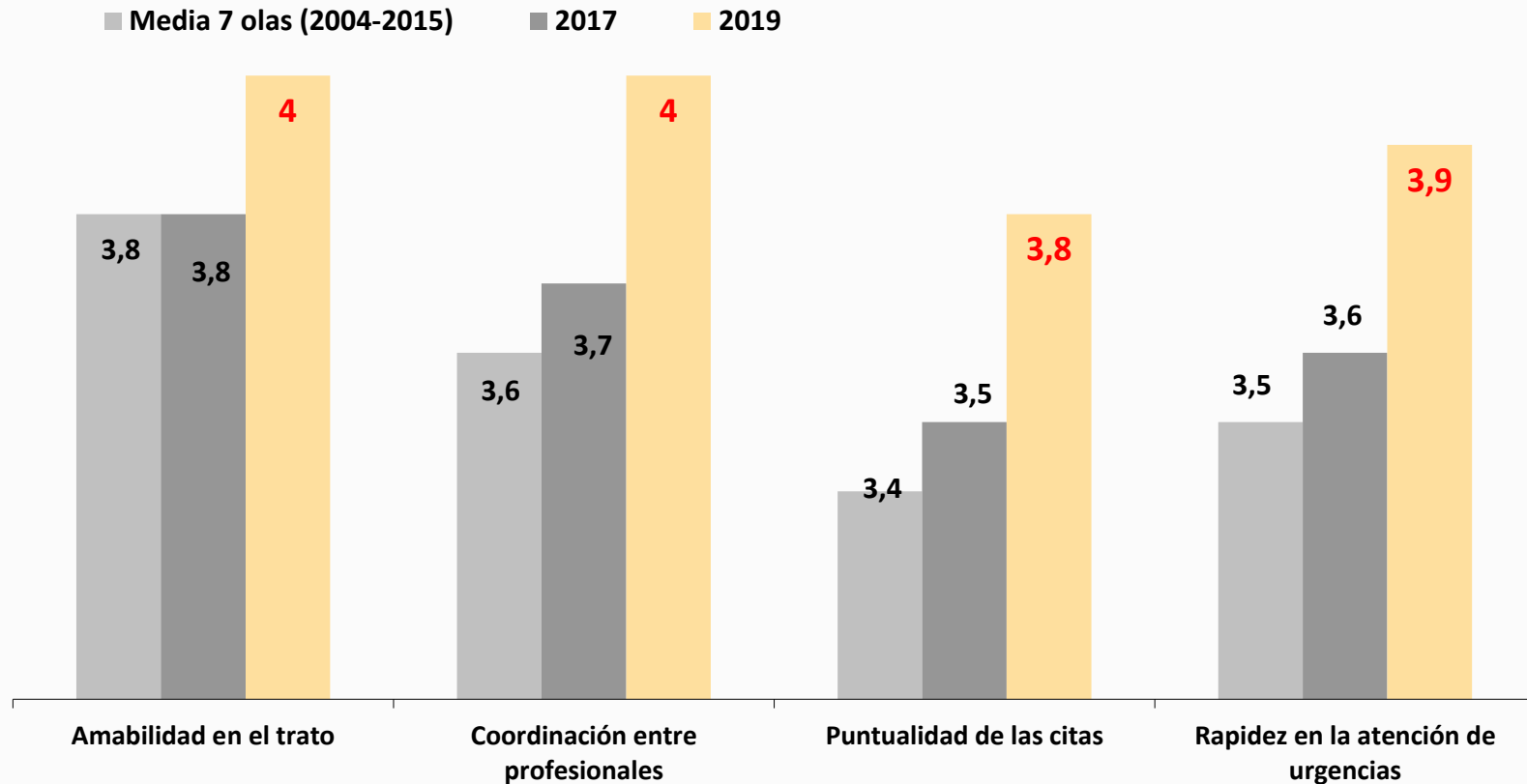


## **III.-VALORACIÓN DE LOS PROFESIONALES**

# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones generales de PROFESIONALES

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



Todas las valoraciones ascienden con respecto a oleada anterior e incluso se sitúan por encima de la serie histórica

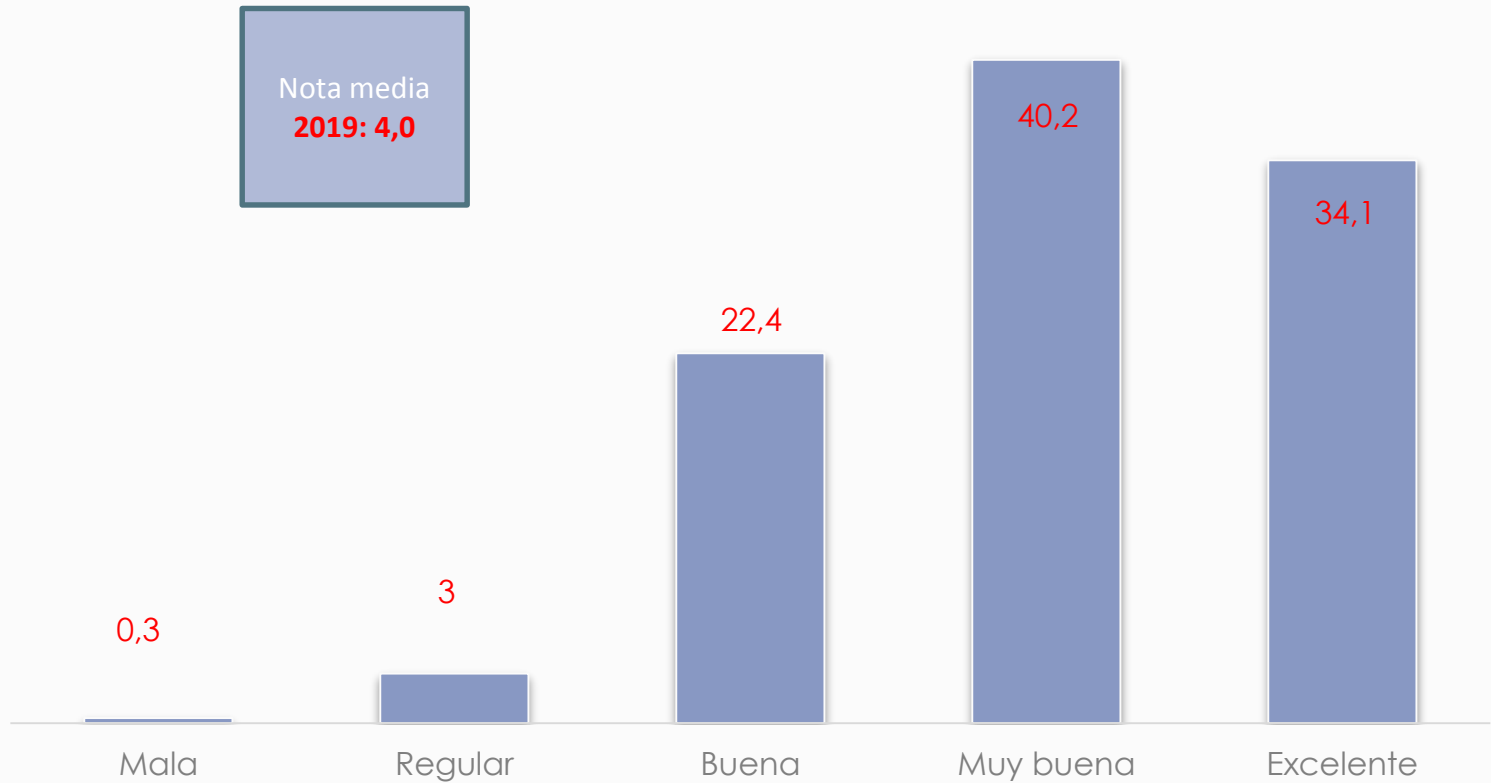
Usuarios en tratamiento por alcohol valoran mejor todos los aspectos, así como los que declaran estudios básicos. También los usuarios atendidos en los centros de Villaverde y Arganzuela



# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones generales de PROFESIONALES AMABILIDAD EN EL TRATO

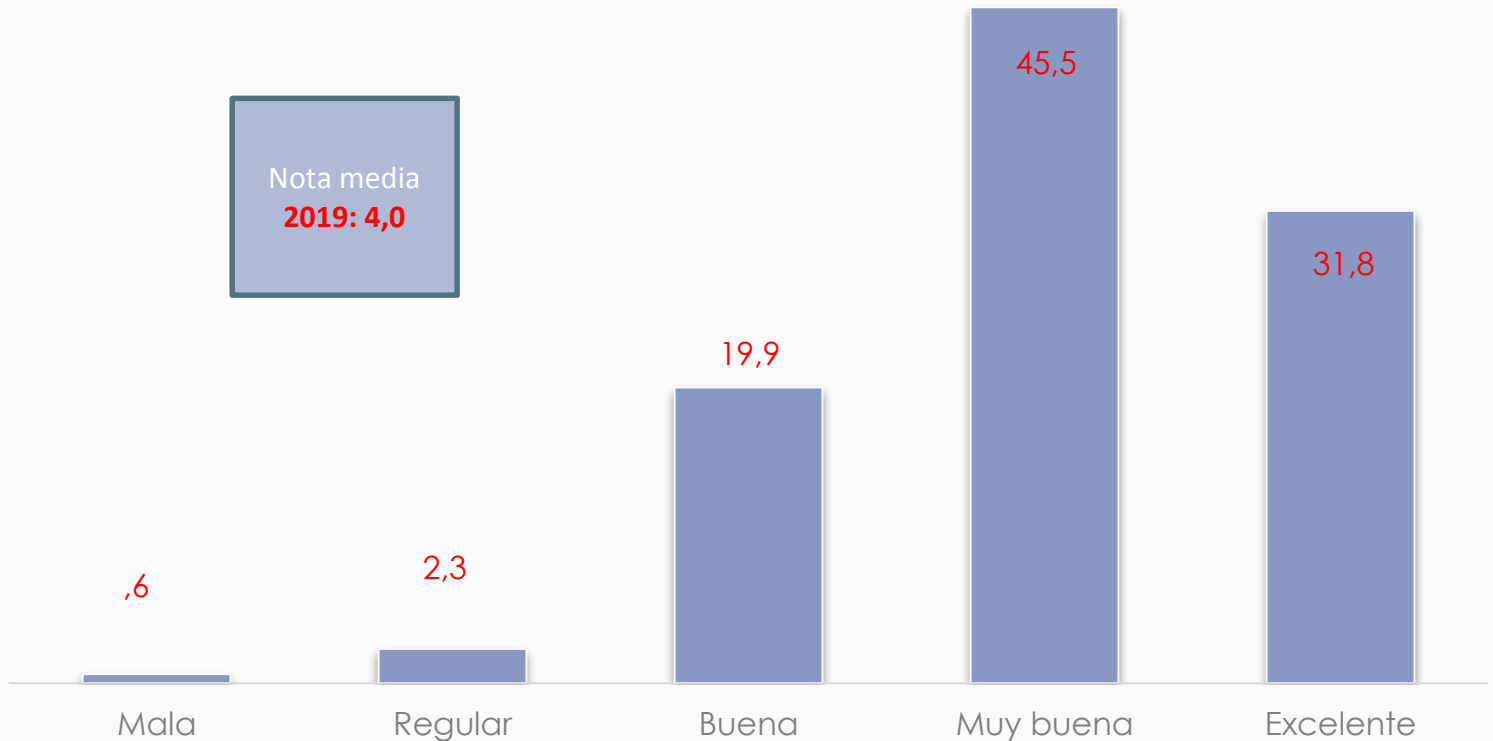
Datos en %. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala 5=Excelente.



# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones generales de PROFESIONALES COORDINACION ENTRE PROFESIONALES

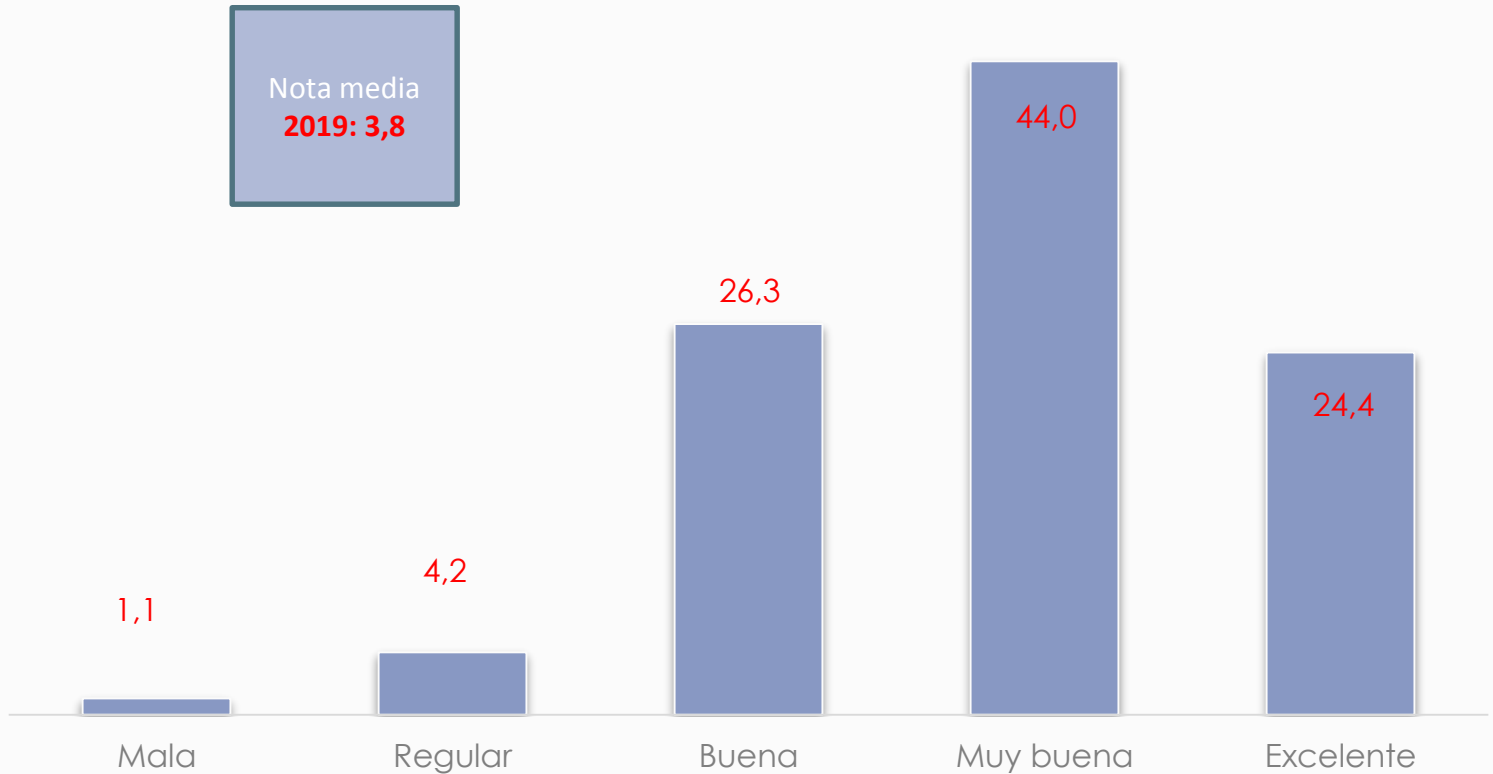
Datos en %. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala 5=Excelente.



# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones generales de PROFESIONALES PUNTUALIDAD EN LAS CITAS

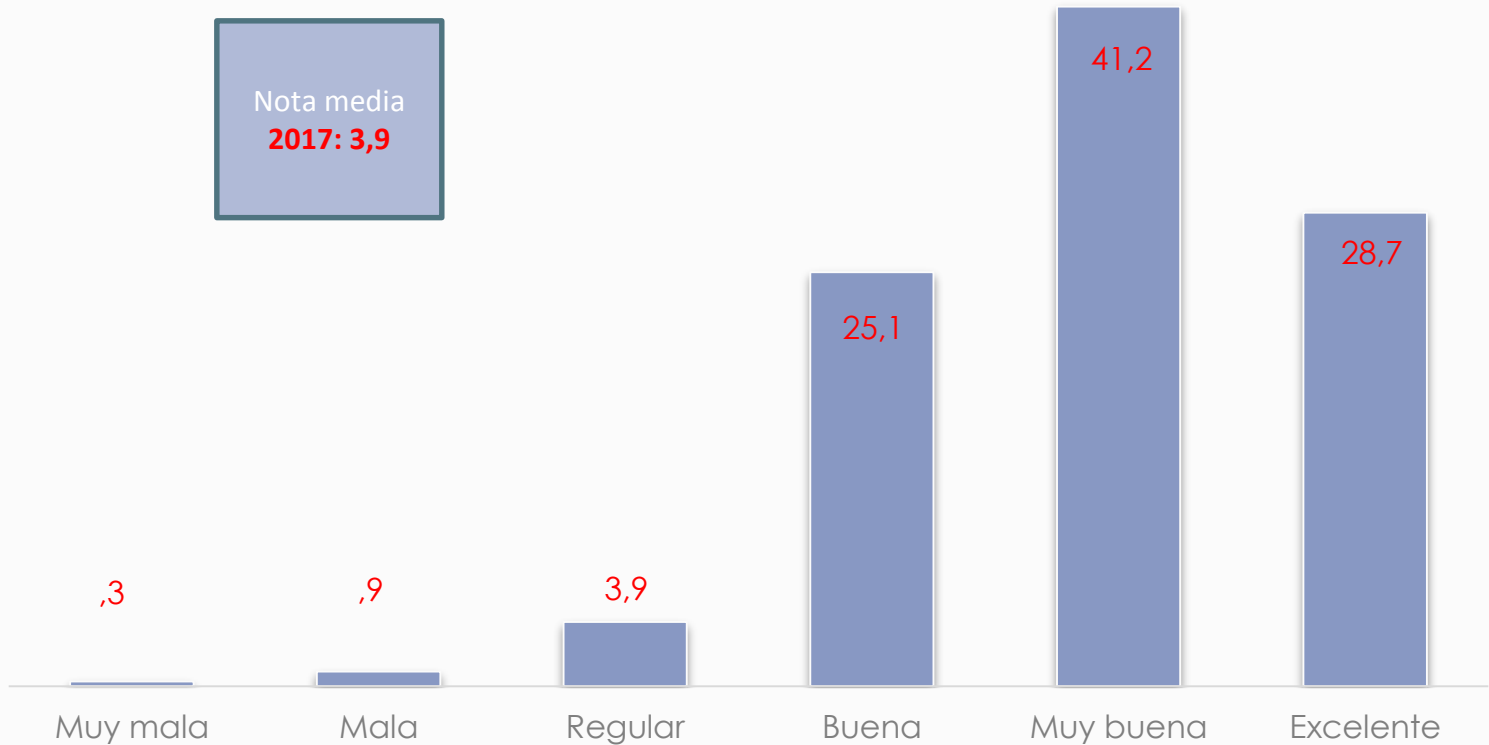
Datos en %. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala 5=Excelente.



# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones generales de PROFESIONALES RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS

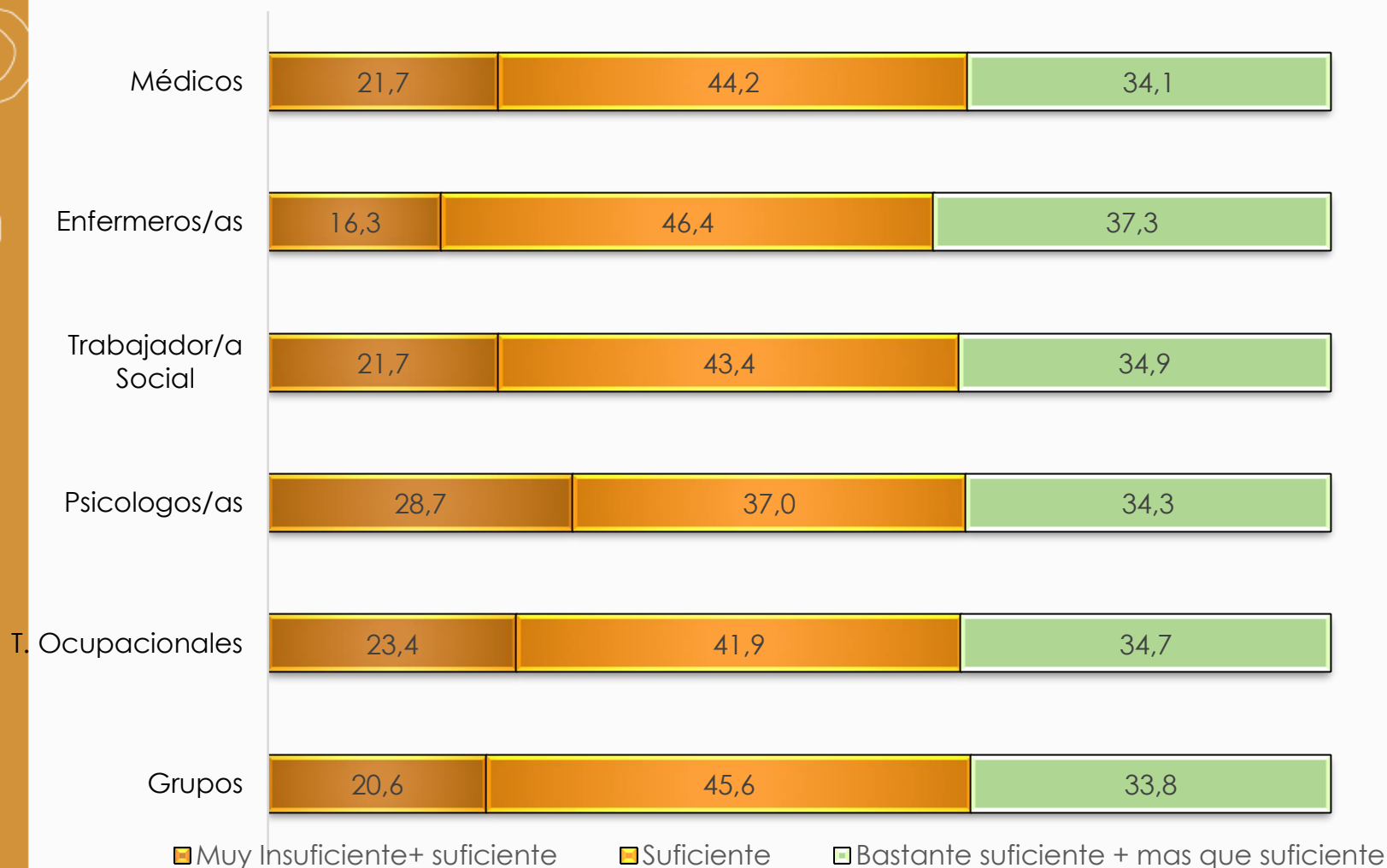
Datos en %. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala 5=Excelente.



# III.- Valoración Profesionales

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

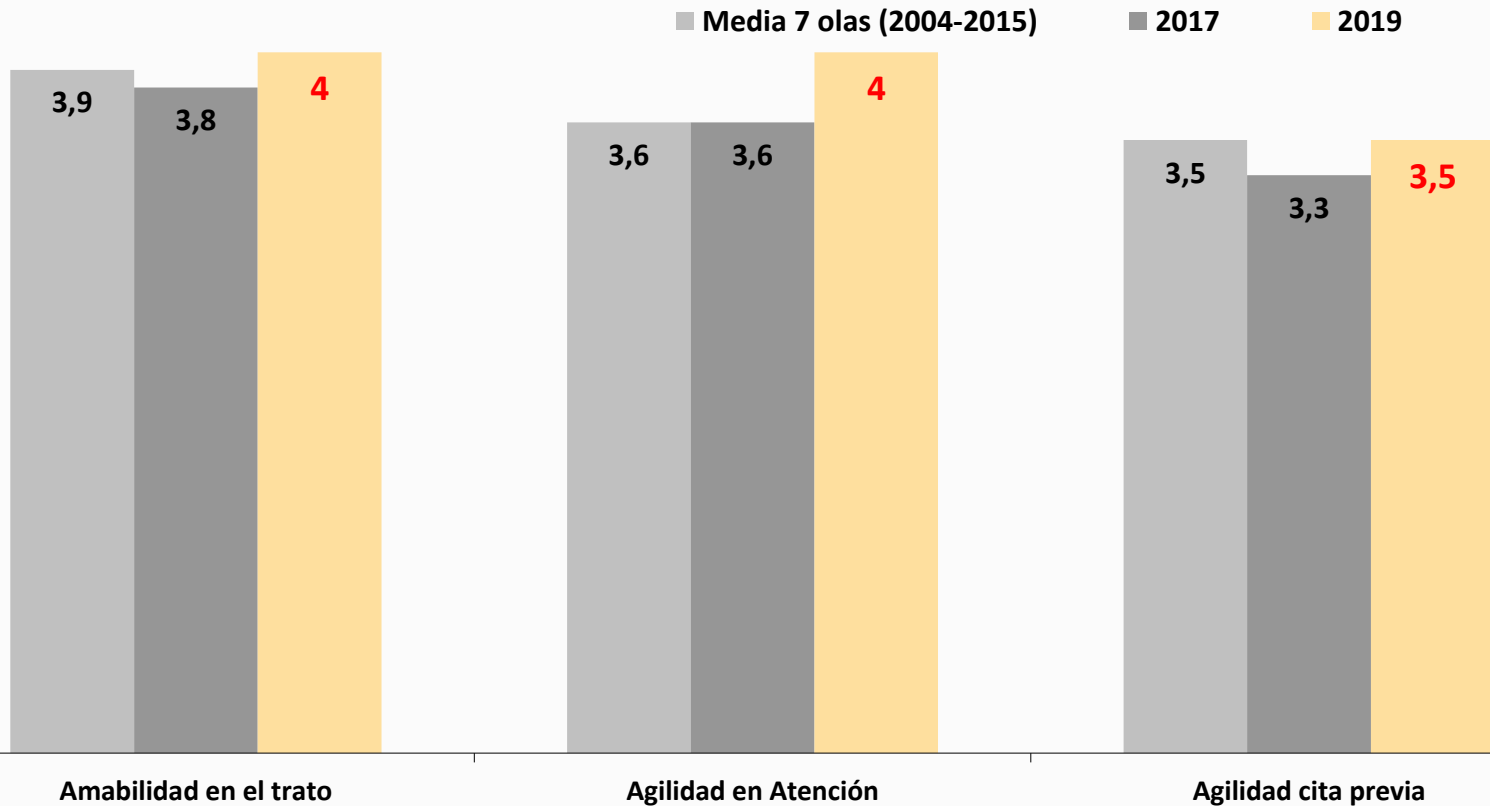
Escala: 1=Muy Insuficiente a 5=Más que suficiente. Datos en porcentajes. Excluidos No sabe/No contesta



Acuerdo bastante generalizado en considerar que el número de profesionales en general es ,como mínimo, “suficiente” , aunque cerca de un 20% de entrevistados perciben escasez en todos los profesionales.

# III.- Valoración Profesionales

Valoraciones PERSONAL DE RECEPCIÓN Y CITA PREVIA  
Datos en medias. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



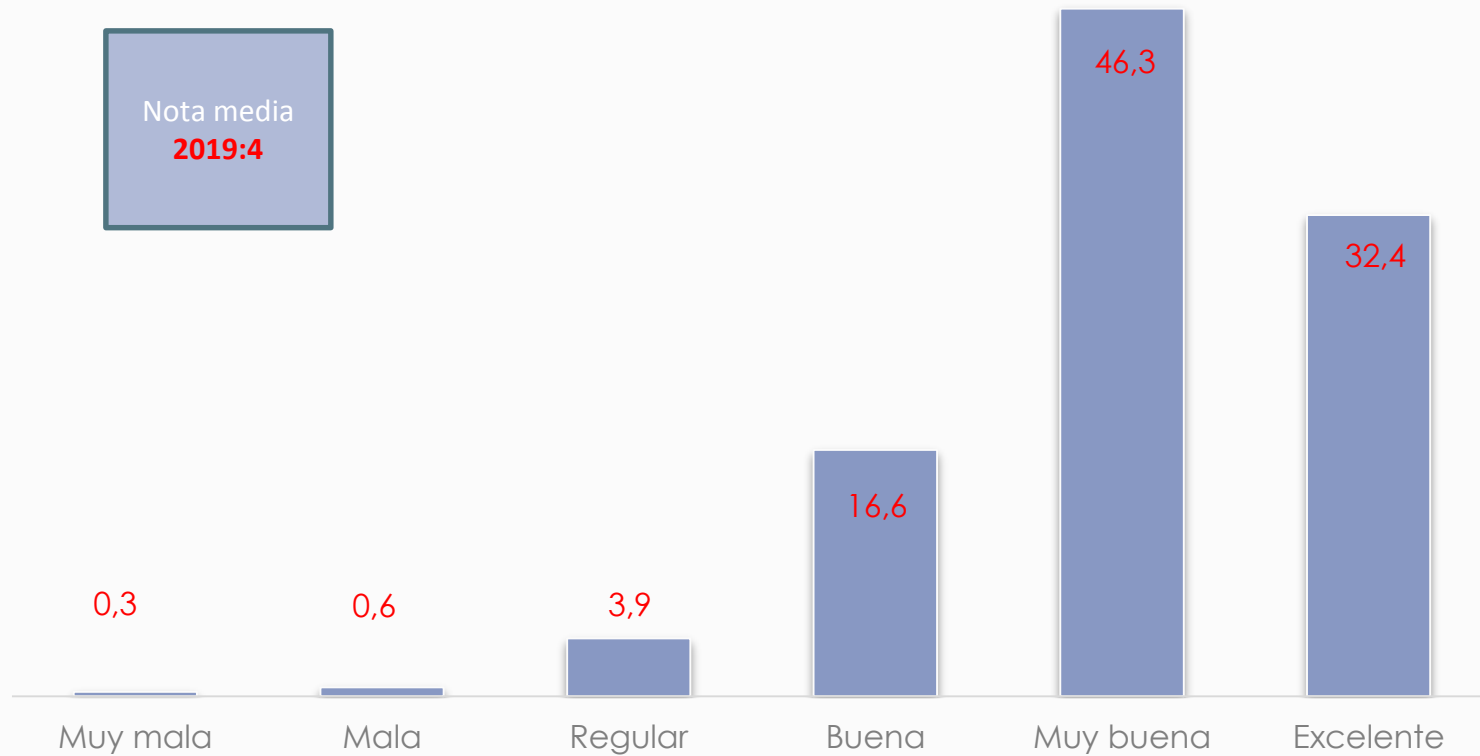
En cuanto al personal de recepción, todos los indicadores ascienden con respecto al 2017 e incluso con respecto a la serie histórica.

Aquellos usuarios tratados por heroína valoran peor todos los aspectos así como los de Arganzuela y Villaverde

# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones PERSONAL DE RECEPCIÓN Y CITA PREVIA AMABILIDAD EN EL TRATO

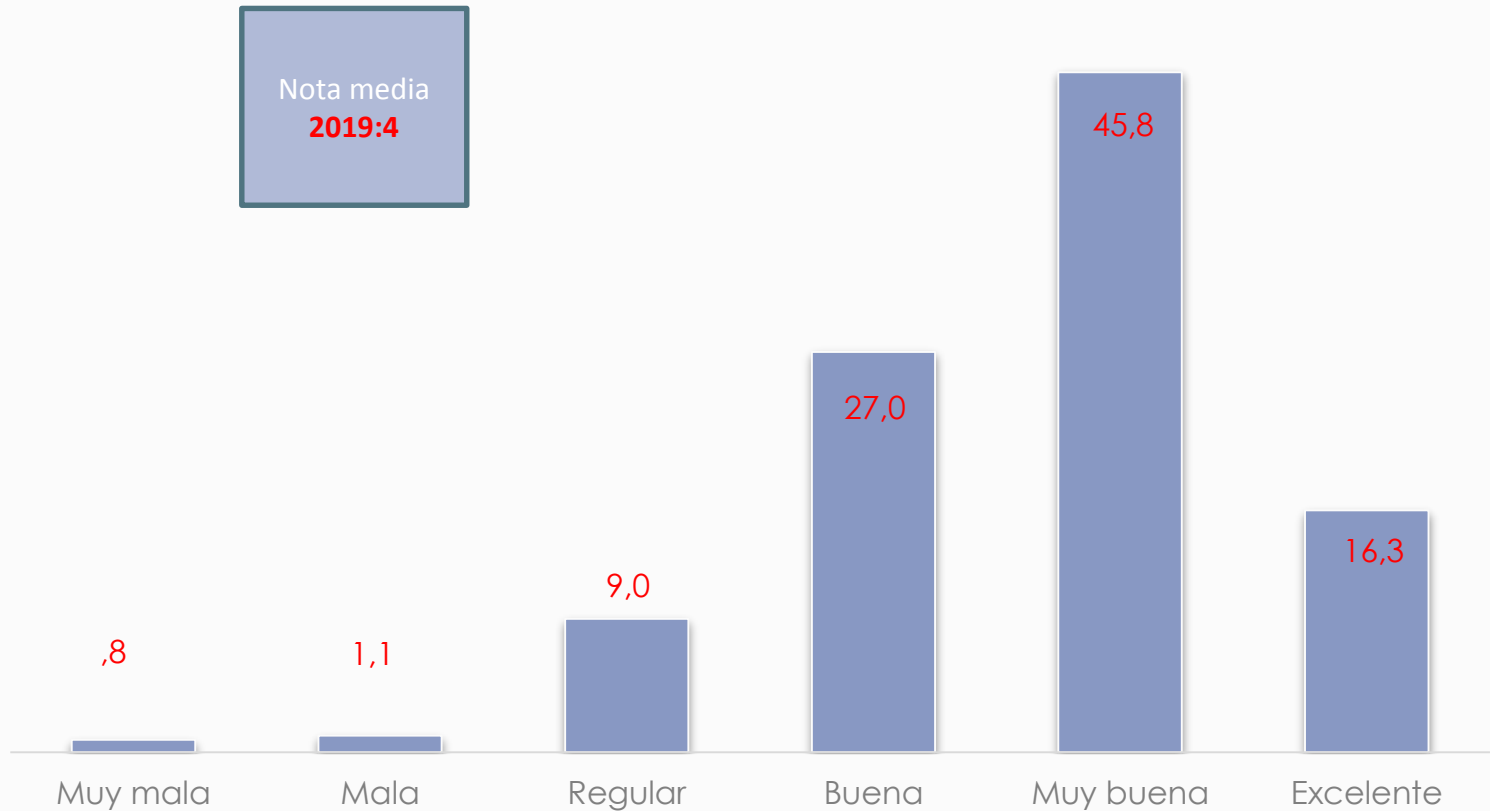
Datos en %. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones PERSONAL DE RECEPCIÓN Y CITA PREVIA AGILIDAD EN LA ATENCION

Datos en %. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente

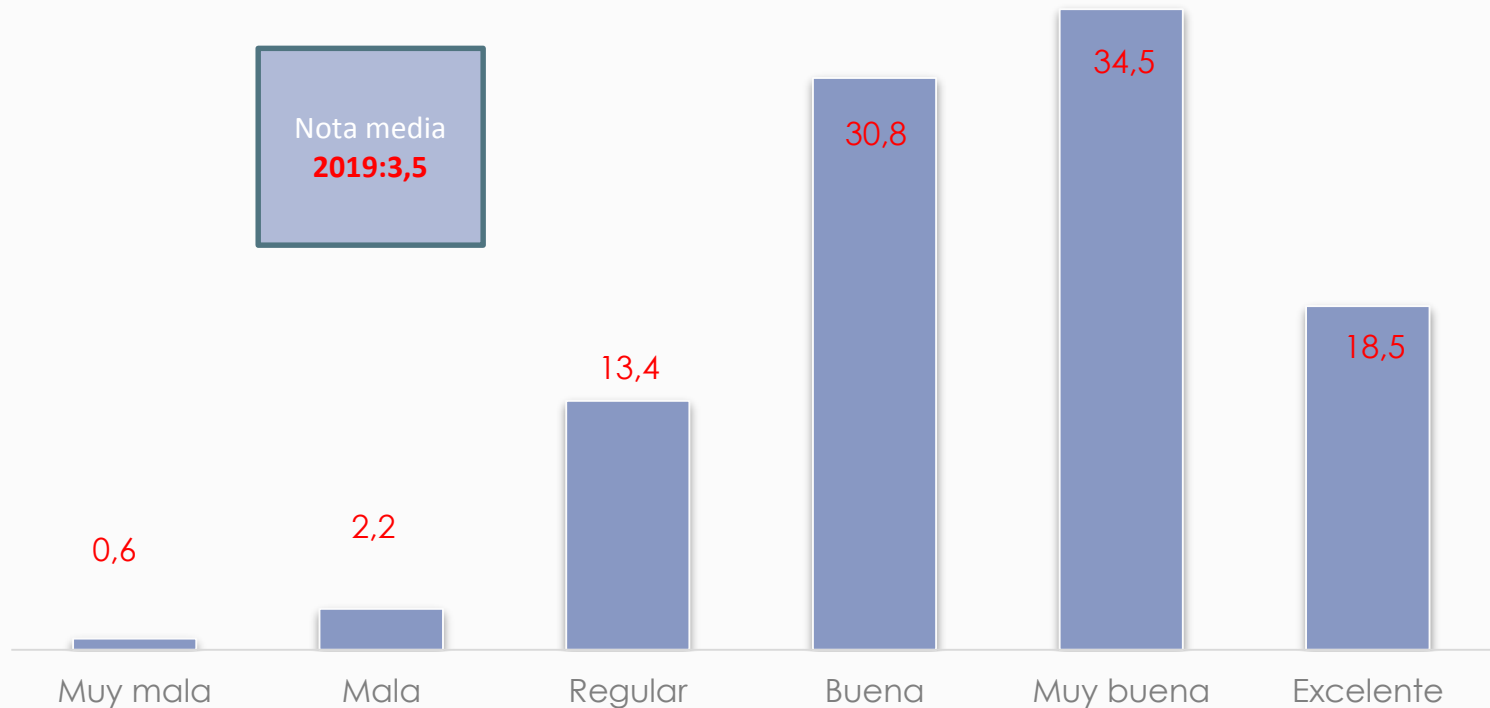




# III.- Valoración Profesionales

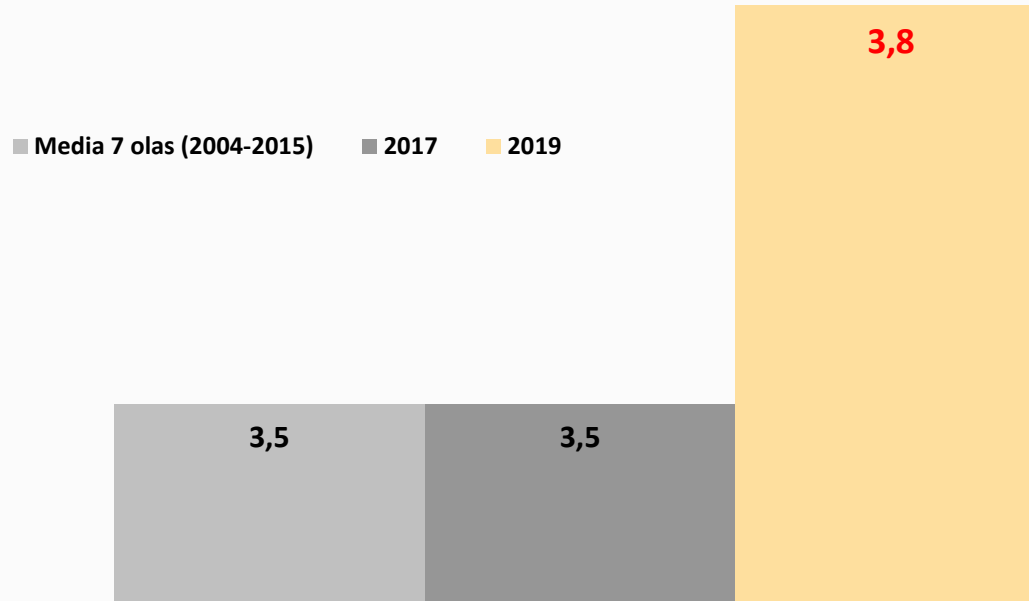
## Valoraciones PERSONAL DE RECEPCIÓN Y CITA PREVIA AGILIDAD EN LA CITA PREVIA

Datos en %. Base total muestra. Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



# III.- Valoración Profesionales

Valoraciones SESIONES DE TERAPIA DE GRUPO (capacidad para ayudar en la recuperación)  
Datos en medias. Base acuden a terapia de grupo (185) Excluidos No sabe/No contesta  
Escala 0=muy mala a 5=excelente



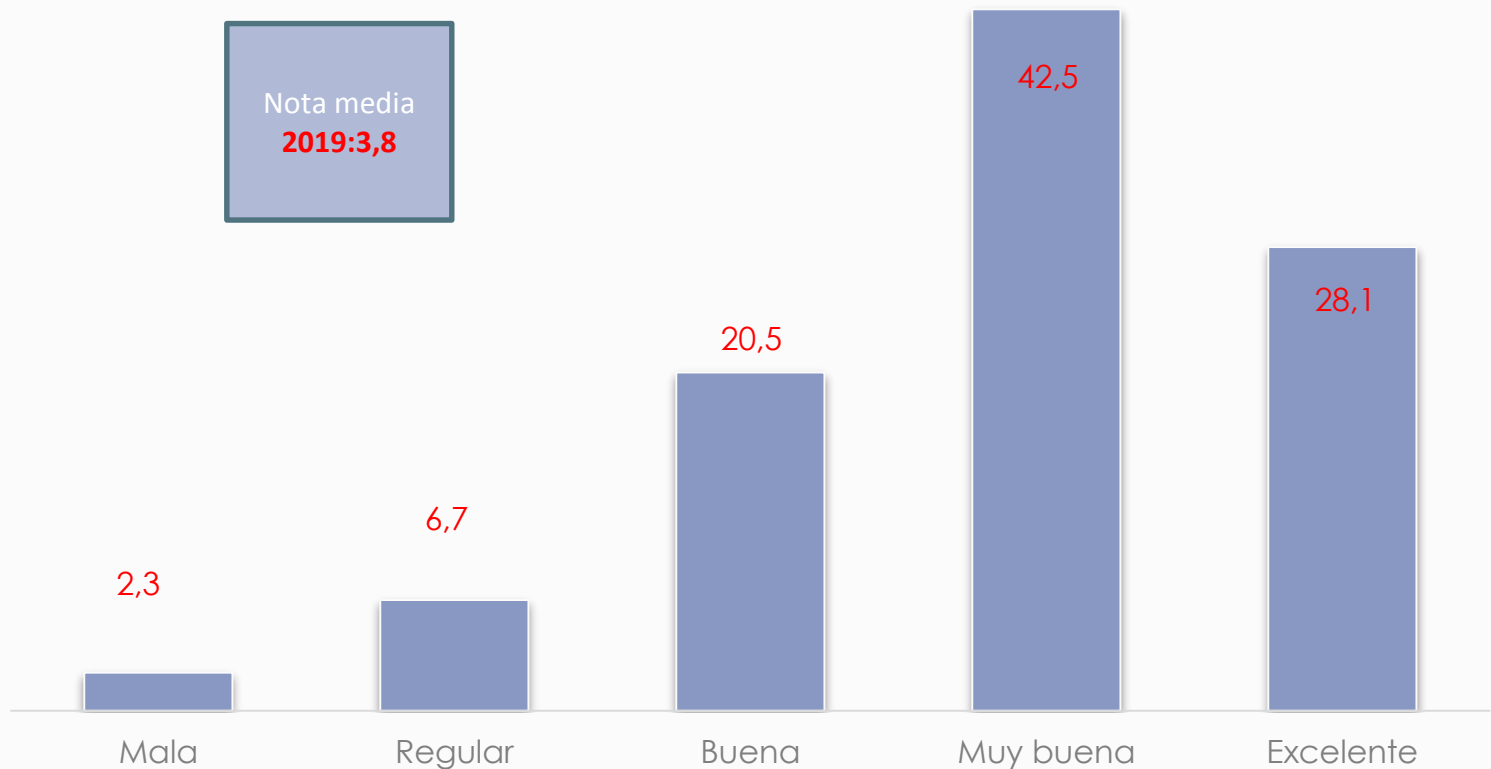
Más de la mitad de los entrevistados acuden a terapia de grupo. La media de la valoración se incrementa desde el 2017.

Los usuarios tratados por heroína valoran peor a los grupos

# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones SESIONES DE TERAPIA DE GRUPO

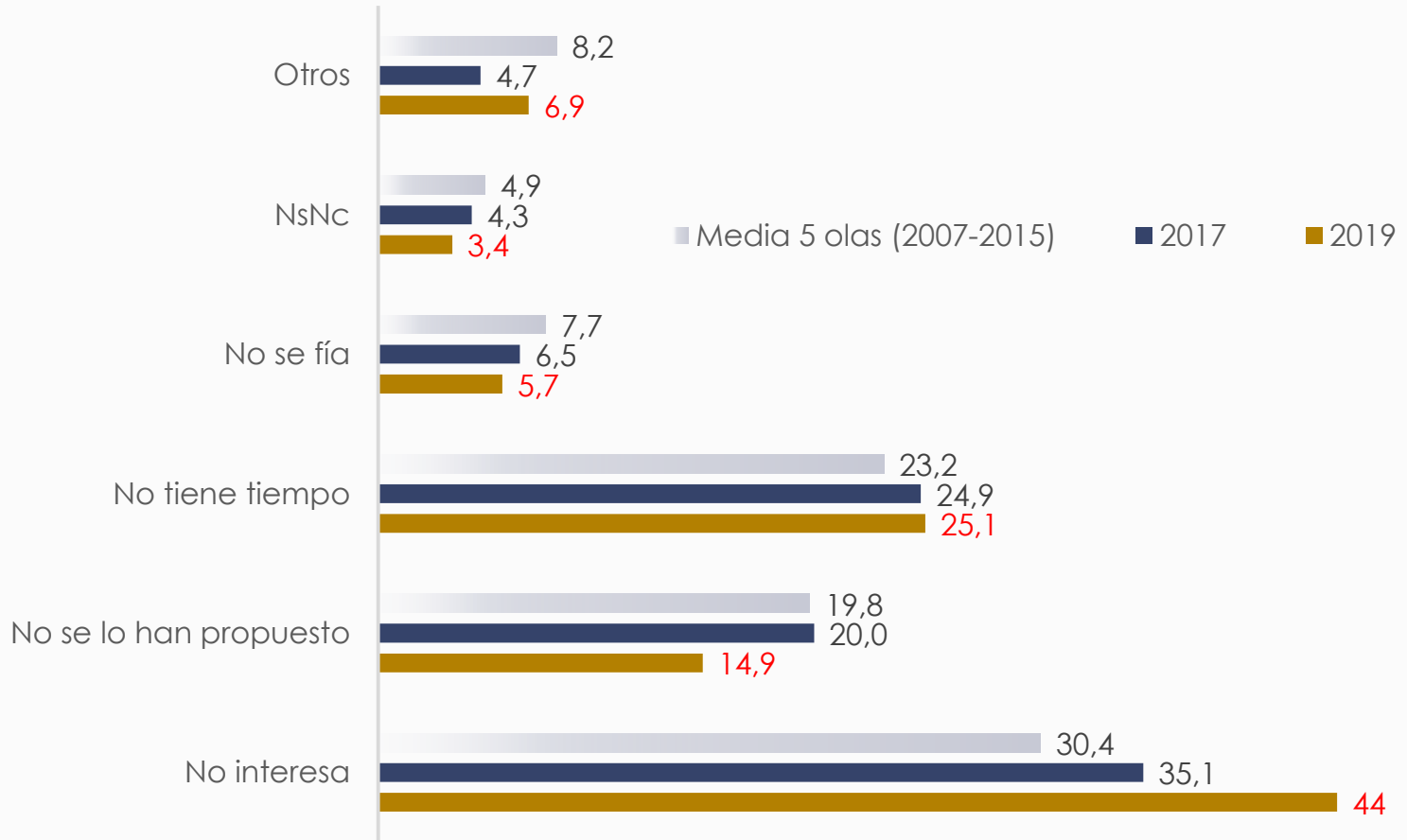
Datos en %. Base acuden a terapia de grupo (174) Excluidos No sabe/No contesta  
Escala 0= muy mala a 5=excelente



# III.- Valoración Profesionales

## MOTIVOS NO ACUDE A TERAPIA DE GRUPO

Datos en porcentaje. Base no acuden a terapia grupo (176) Respuesta múltiple

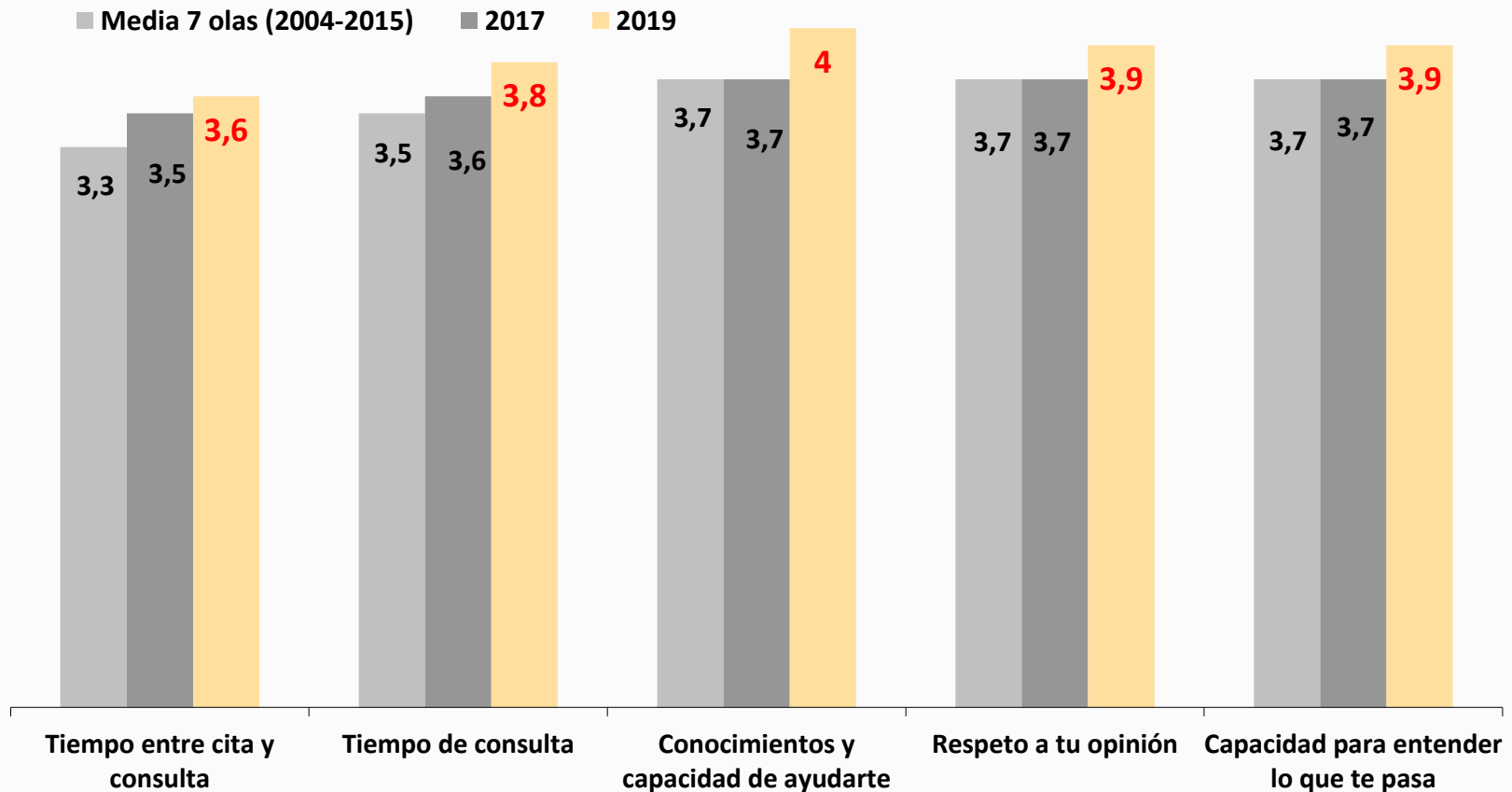


La estructura de los motivos para no acudir a las terapias no sufre grandes variaciones de año en año. Prima el “no interesa”, que este año asciende hasta el 44% o “no tiene tiempo” (poco más del 25% de los usuarios) y “no se lo han propuesto (casi el 15% de menciones)

# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones MEDICO/A

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



Nota media ponderada

**2019:3,8**

2017:3,6

2015 3,6

2013 3,6

2011 3,4

2010 3,6

2009 3,7

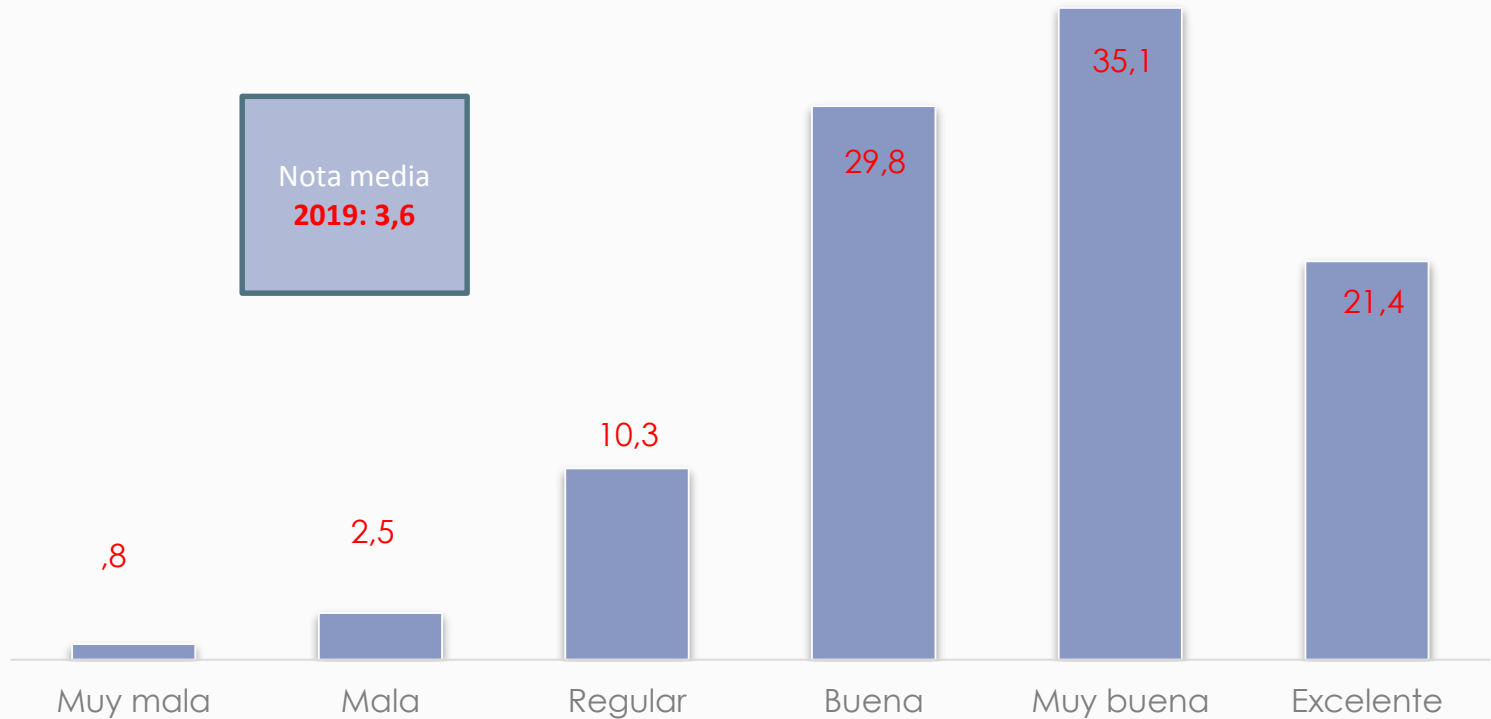
2007 3,3

2004 3,6

Incrementos en las valoraciones del médico con respecto al 2017.  
Las valoraciones tienden a ser más bajas en el CAD de Villaverde.

# III.- Valoración Profesionales

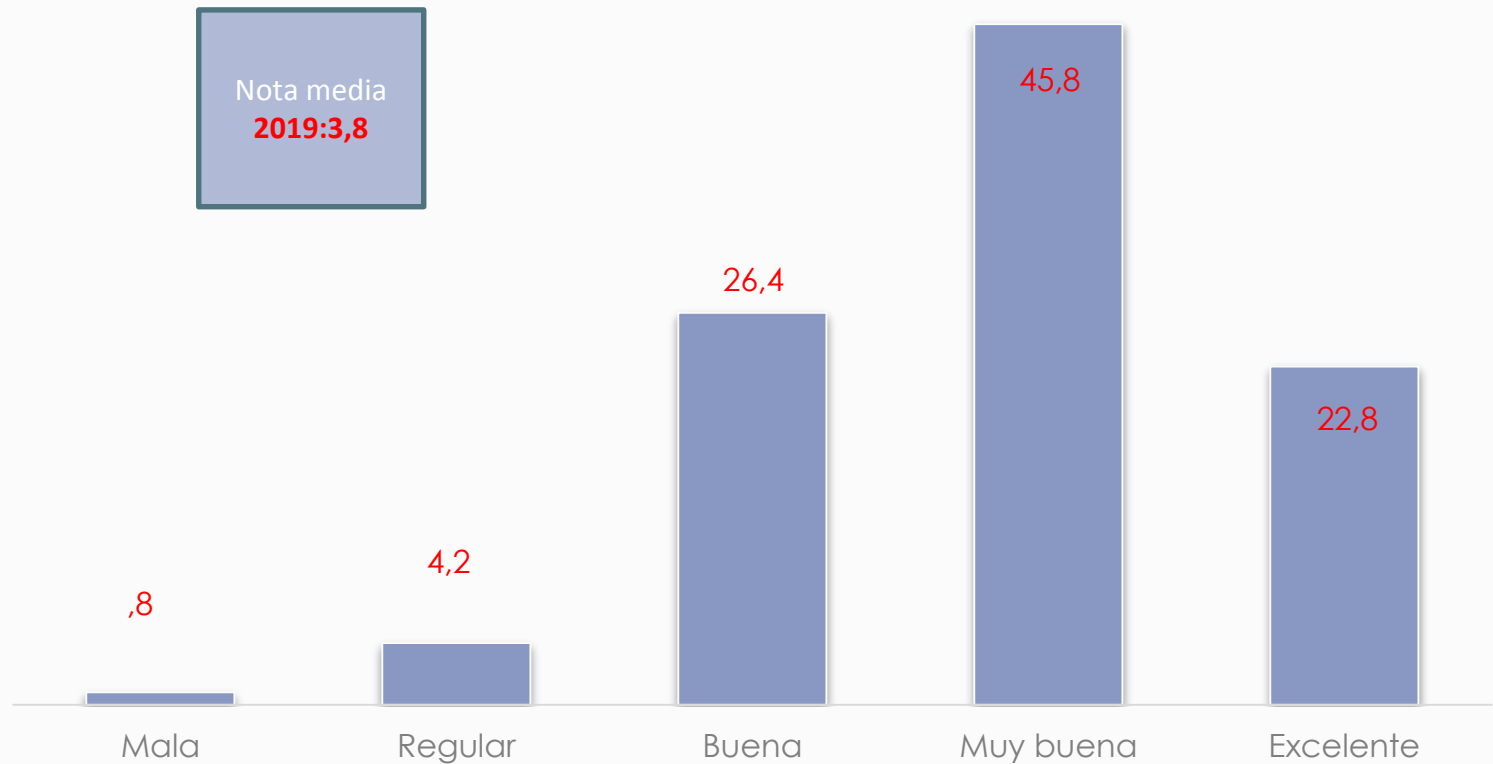
Valoraciones MEDICO/A  
Tiempo entre cita y consulta  
Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



# III.- Valoración Profesionales

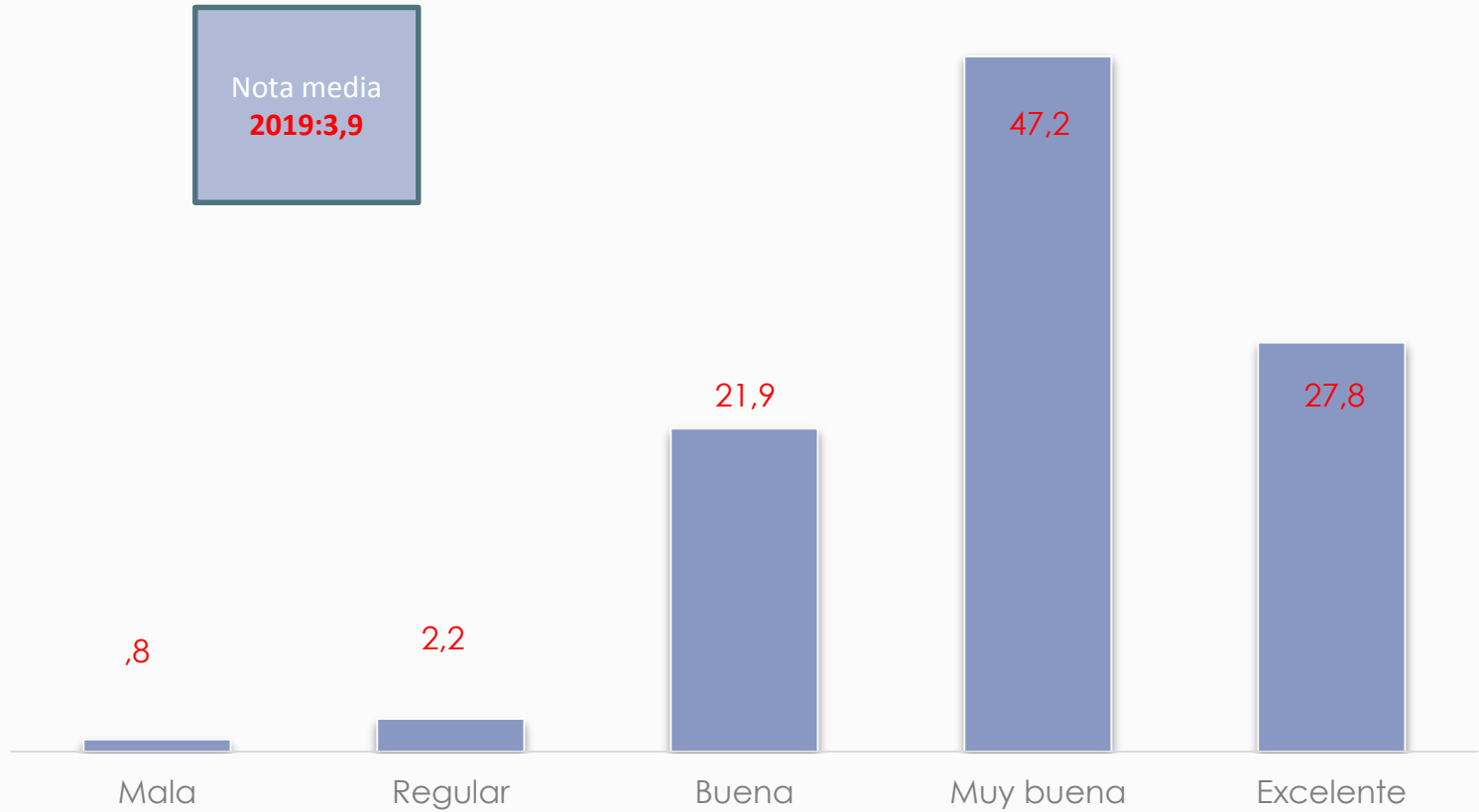
Valoraciones MEDICO/A  
Tiempo de consulta

Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



# III.- Valoración Profesionales

Valoraciones MEDICO/A  
Conocimientos y capacidad de ayudarte  
Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente





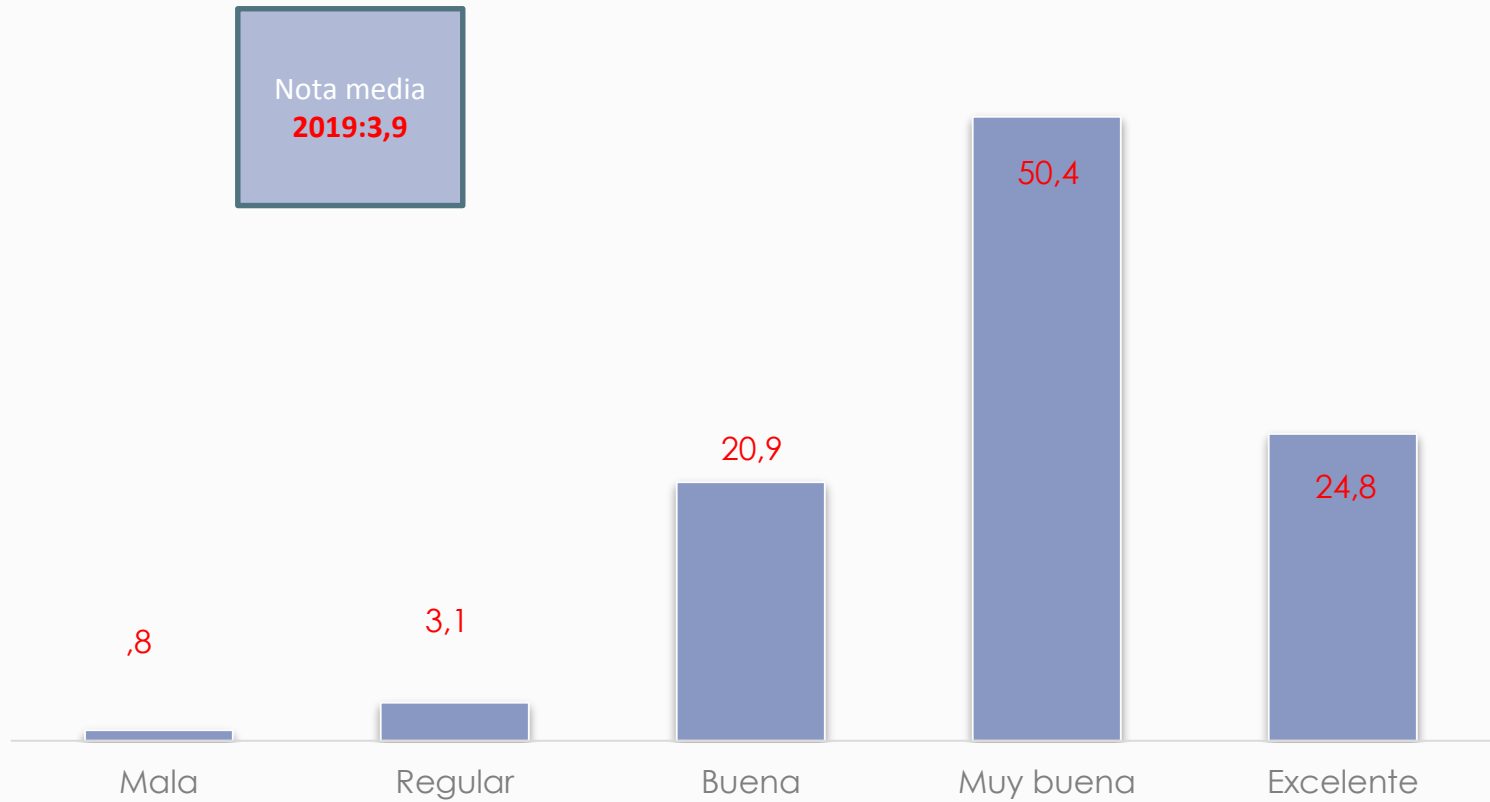
# III.- Valoración Profesionales

Valoraciones MEDICO/A

Respeto a tu opinión

Datos en medias. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



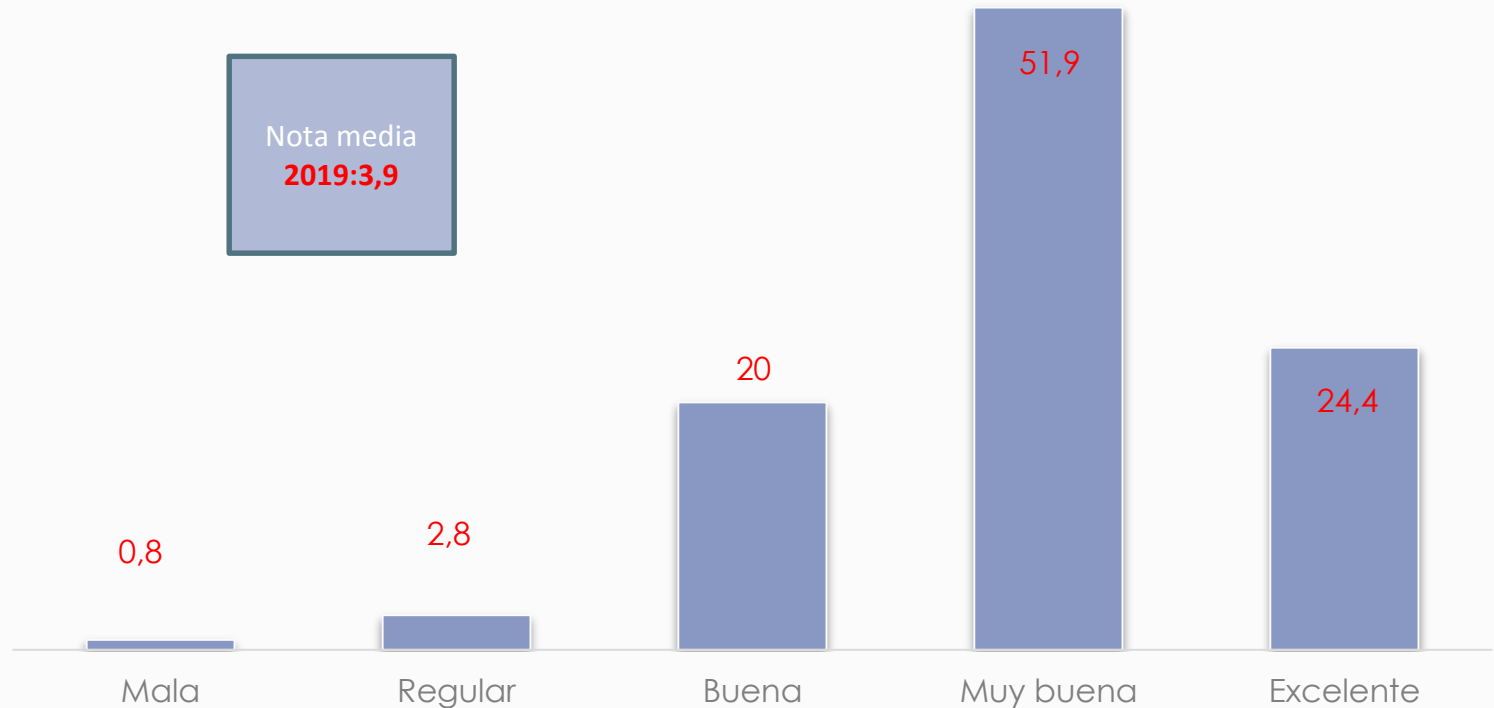
# III.- Valoración Profesionales

Valoraciones MEDICO/A

Capacidad para entender lo que te pasa

. Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



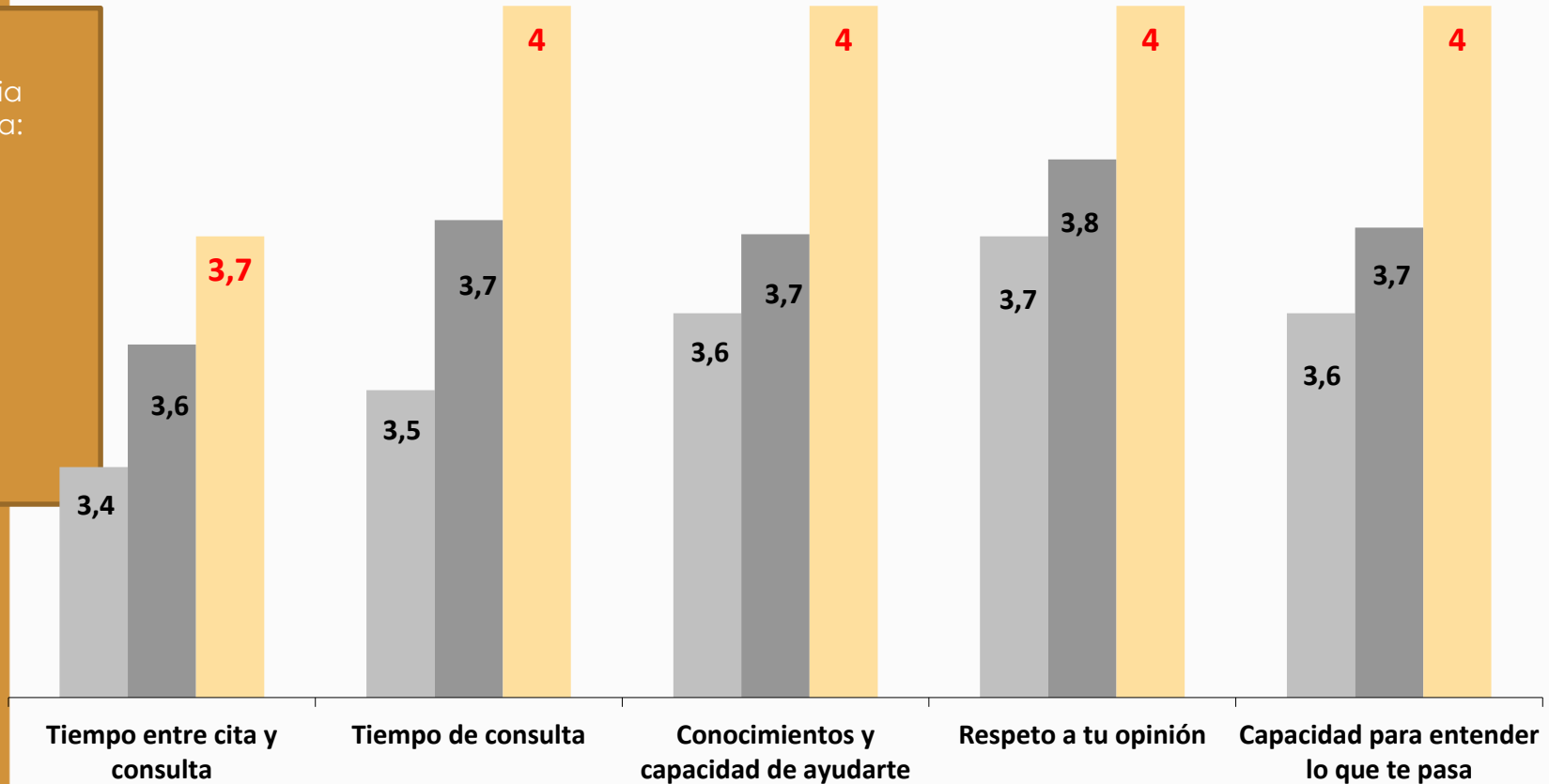
# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones TRABAJADOR/A SOCIAL

Datos en medias. Base acuden al trabajador social. Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente

■ Media 7 olas (2004-2015) ■ 2017 ■ 2019



Nota media ponderada:

2019:3,9

2017:3,6

2015 3,6

2013 3,5

2011 3,4

2010 3,5

2009 3,7

2007 3,3

2004 3,3

Incrementos todas las valoraciones del trabajador social.

Los usuarios tratados por heroína valoran algo peor al trabajador social, así como los usuarios de los CAD,s de Villaverde y Hortaleza.

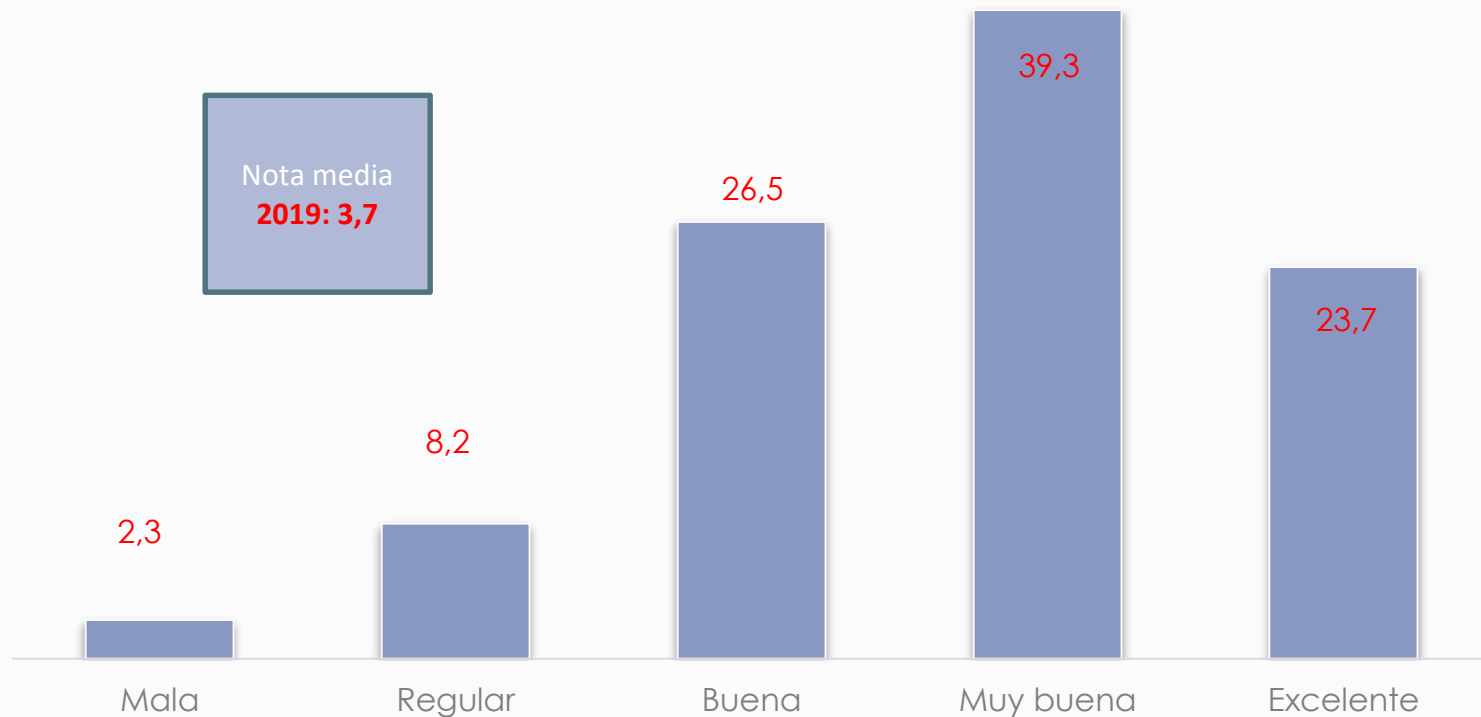
# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones TRABAJADOR SOCIAL

Tiempo entre cita y consulta

Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



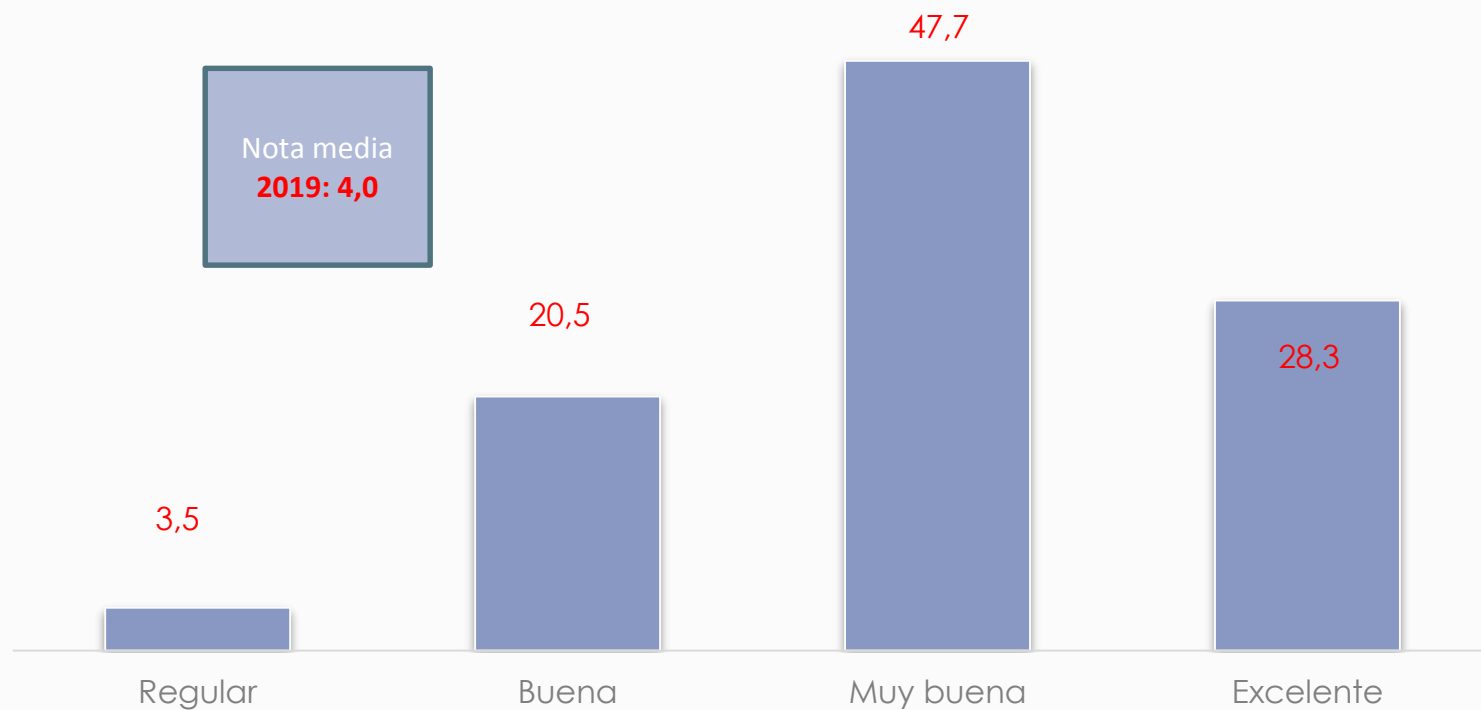
# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones TRABAJADOR SOCIAL

### Tiempo de consulta

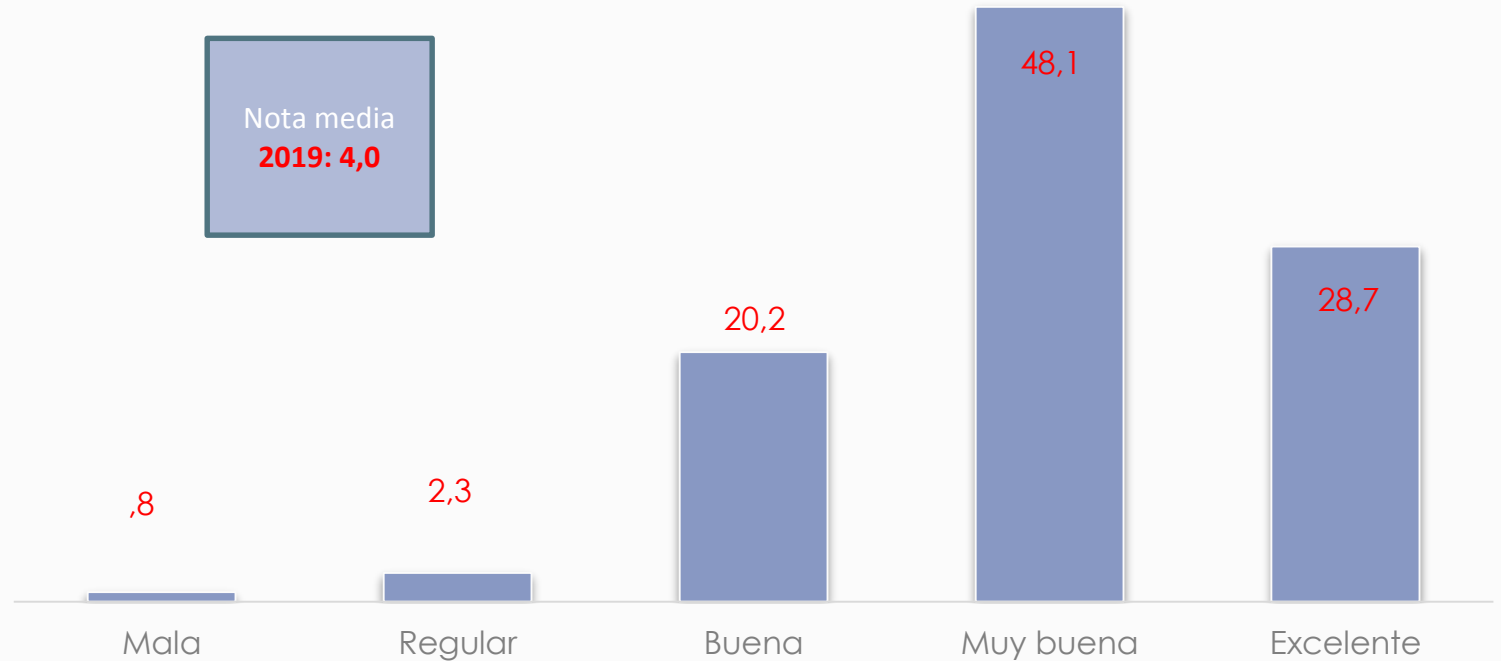
Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



# III.- Valoración Profesionales

**Valoraciones TRABAJADOR SOCIAL**  
**Conocimientos y capacidad de ayudarte**  
Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



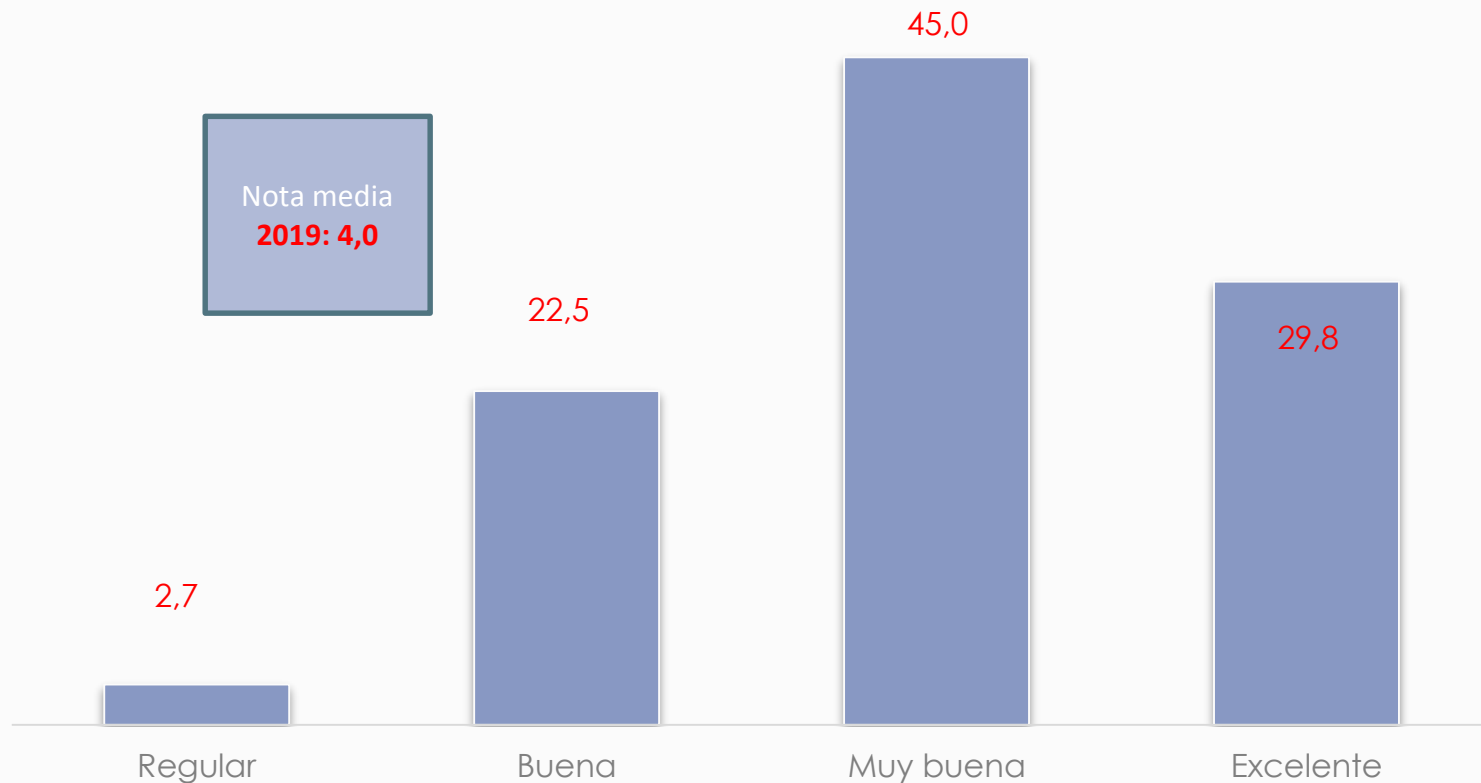
# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones TRABAJADOR SOCIAL

### Respeto a tu opinión

Datos en medias. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente

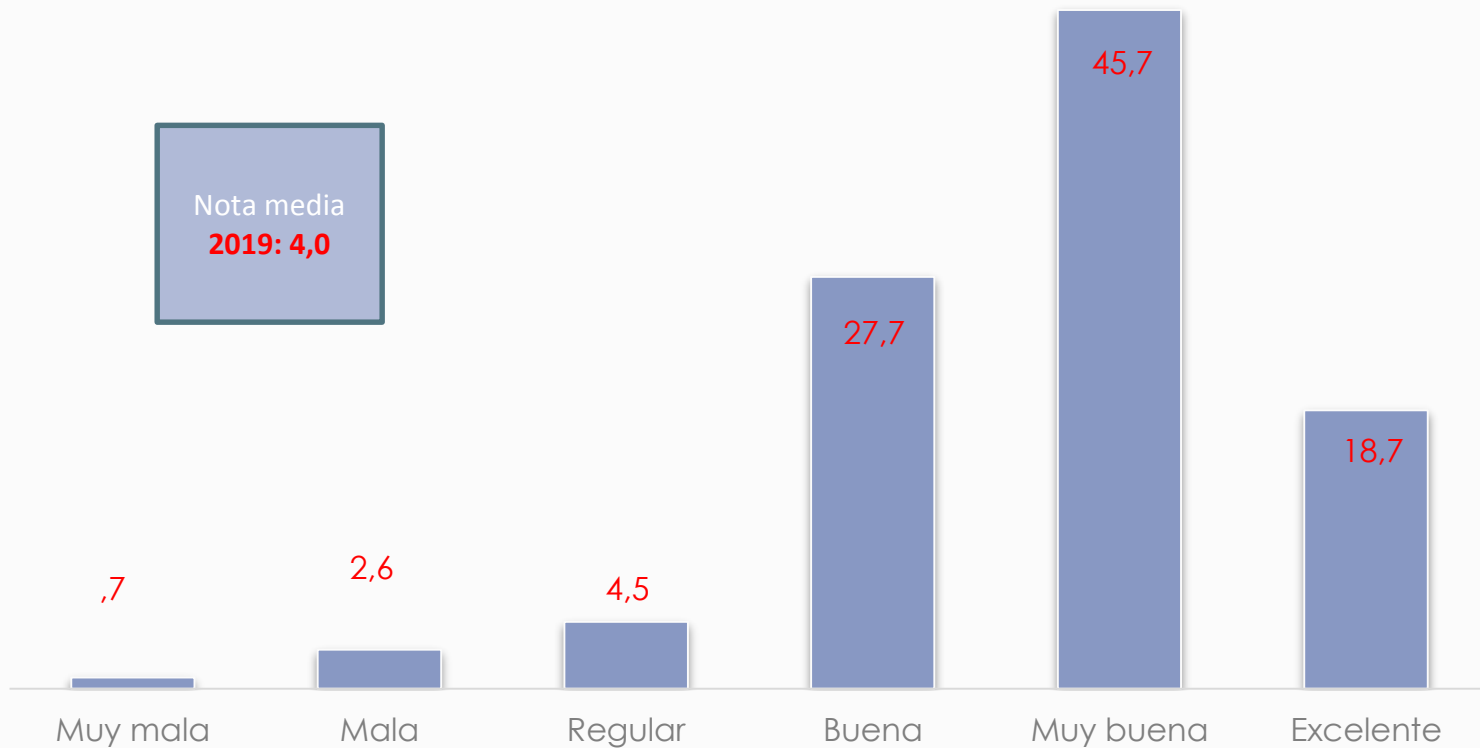


# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones TRABAJADOR SOCIAL Capacidad para entender lo que te pasa

. Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente





# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones PSICOLOGO/A

Datos en medias. Base han acudido a Psicólogo/a. Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente

Nota media ponderada:

**2019:3,9**

2017: 3,7

2015 3,6

2013 3,5

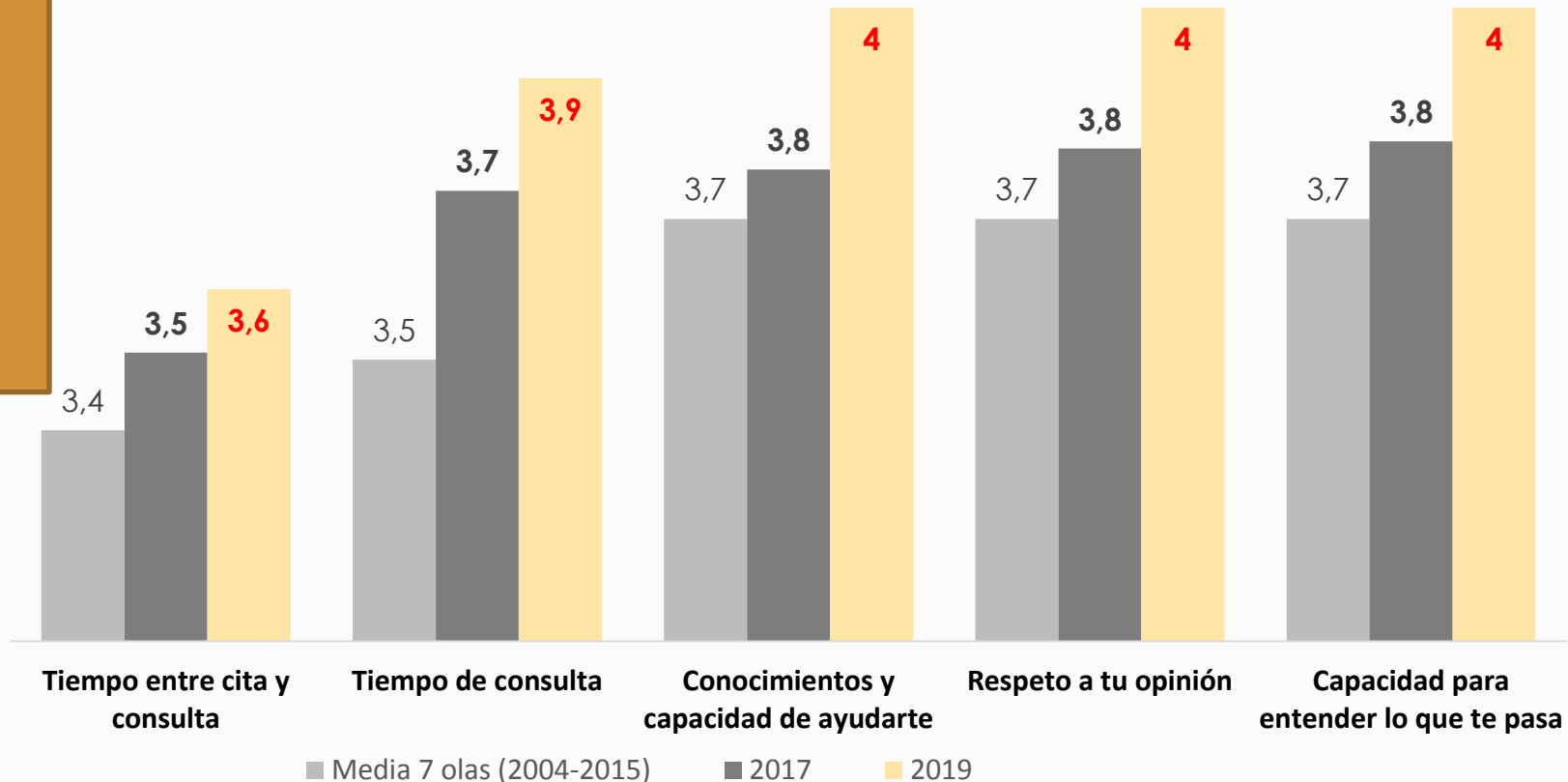
2011 3,4

2010 3,5

2009 3,7

2007 3,3

2004 3,3



Todas las valoraciones del Psicólogo/a se incrementan con respecto a la oleada anterior. Los usuarios del CAD de Hortaleza tienden a otorgar notas medias menos altas que el resto de centros.

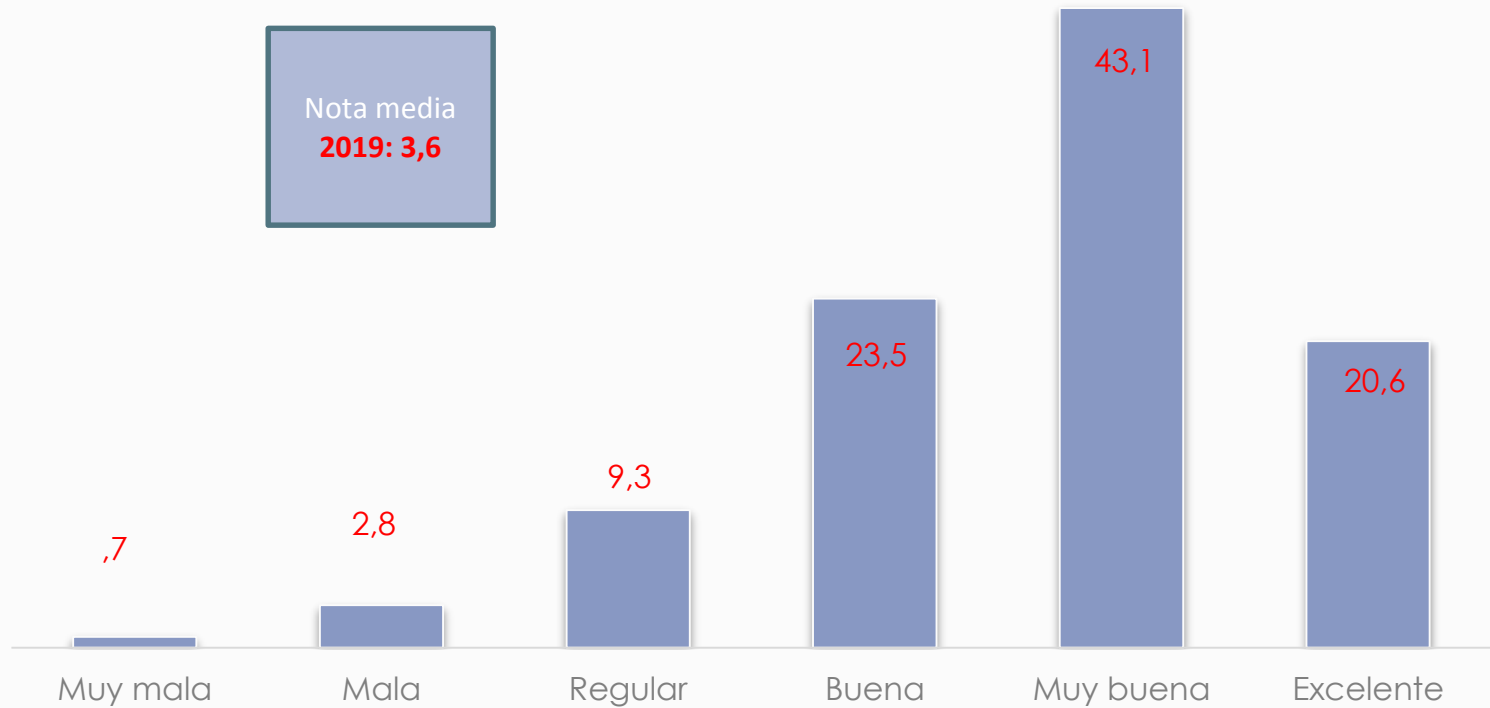
# III.- Valoración Profesionales

Valoraciones PSICÓLOGO/A

Tiempo entre cita y consulta

Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



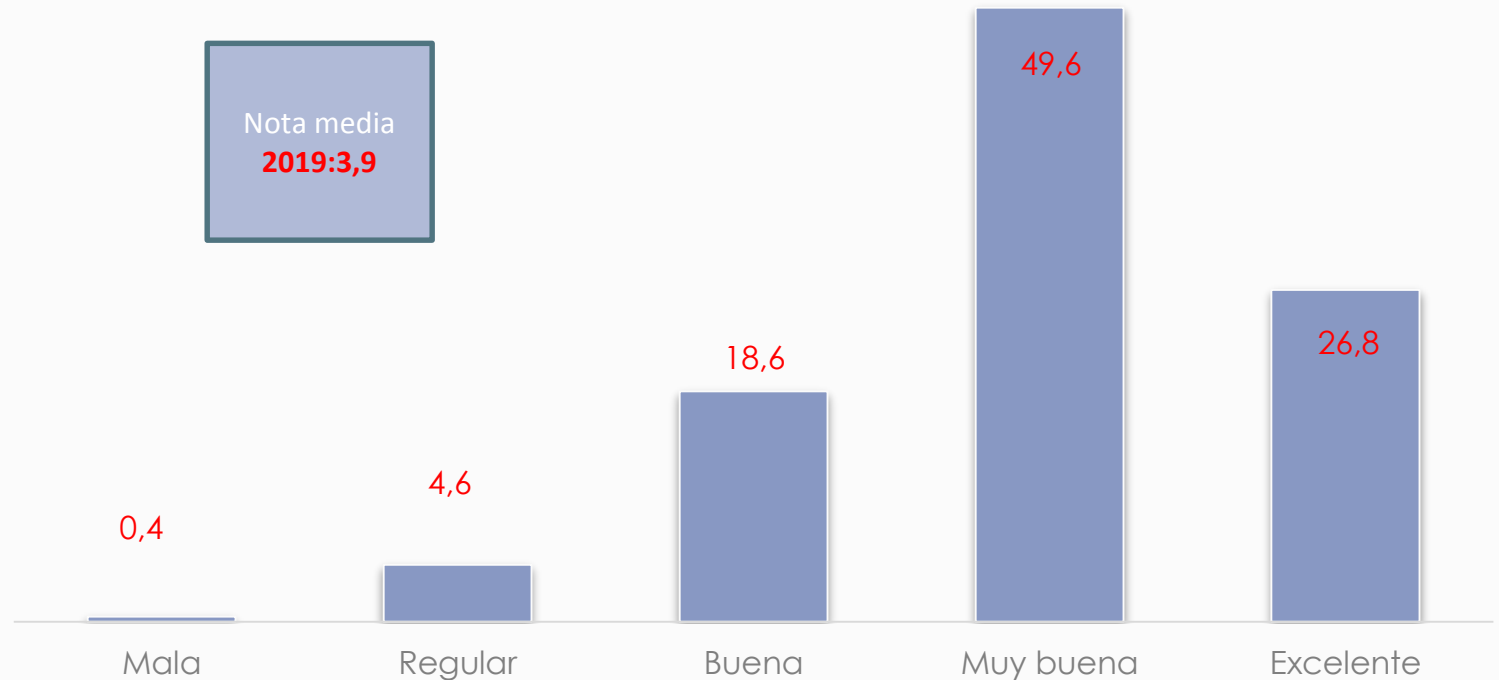
# III.- Valoración Profesionales

Valoraciones PSICÓLOGO/A

Tiempo de consulta

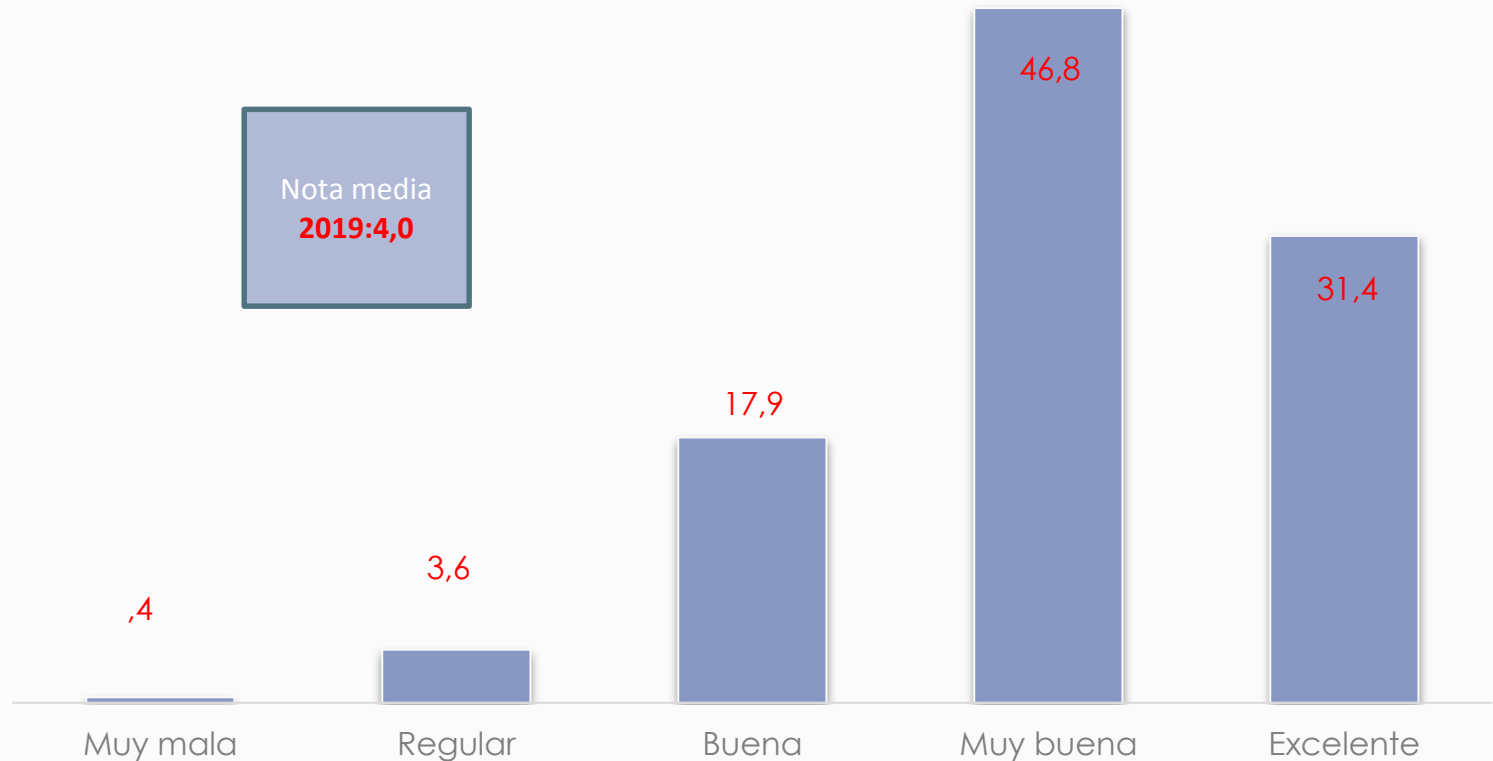
Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



# III.- Valoración Profesionales

Valoraciones PSICÓLOGO/A  
Conocimientos y capacidad de ayudarte  
Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



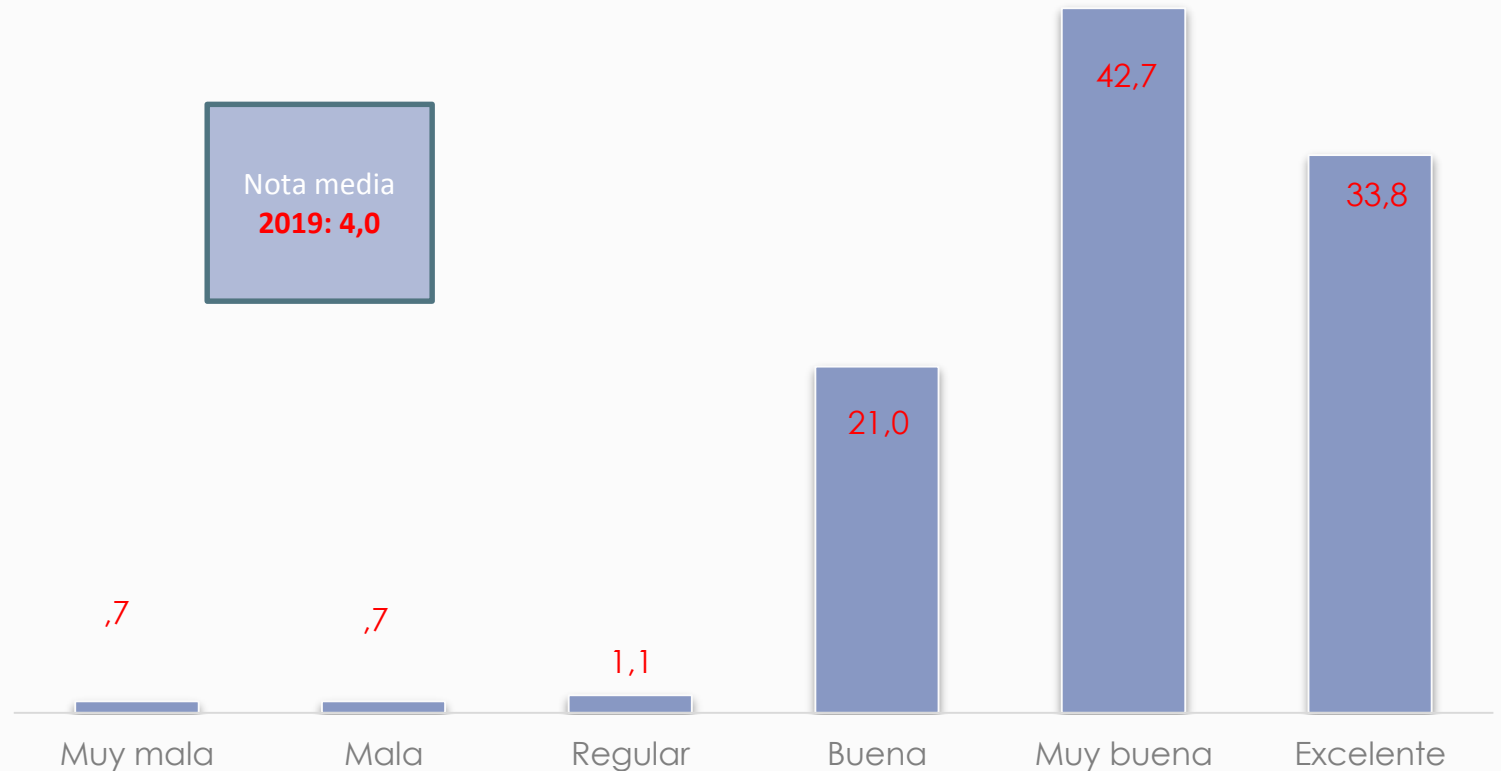
# III.- Valoración Profesionales

Valoraciones PSICÓLOGO/A

Respeto a tu opinión

Datos en medias. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



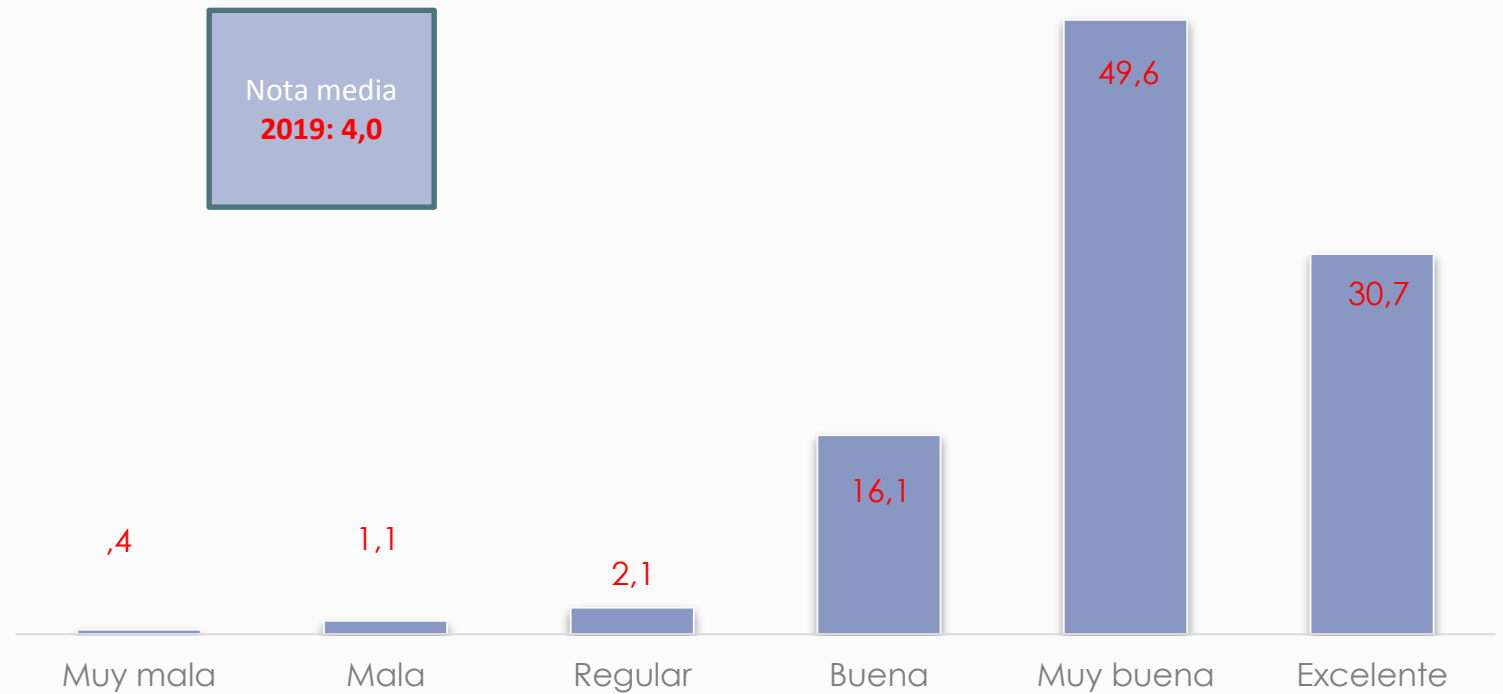
# III.- Valoración Profesionales

Valoraciones PSICÓLOGO/A

Capacidad para entender lo que te pasa

. Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



# III.-Valoración Profesionales

## Valoraciones ENFERMERO/A

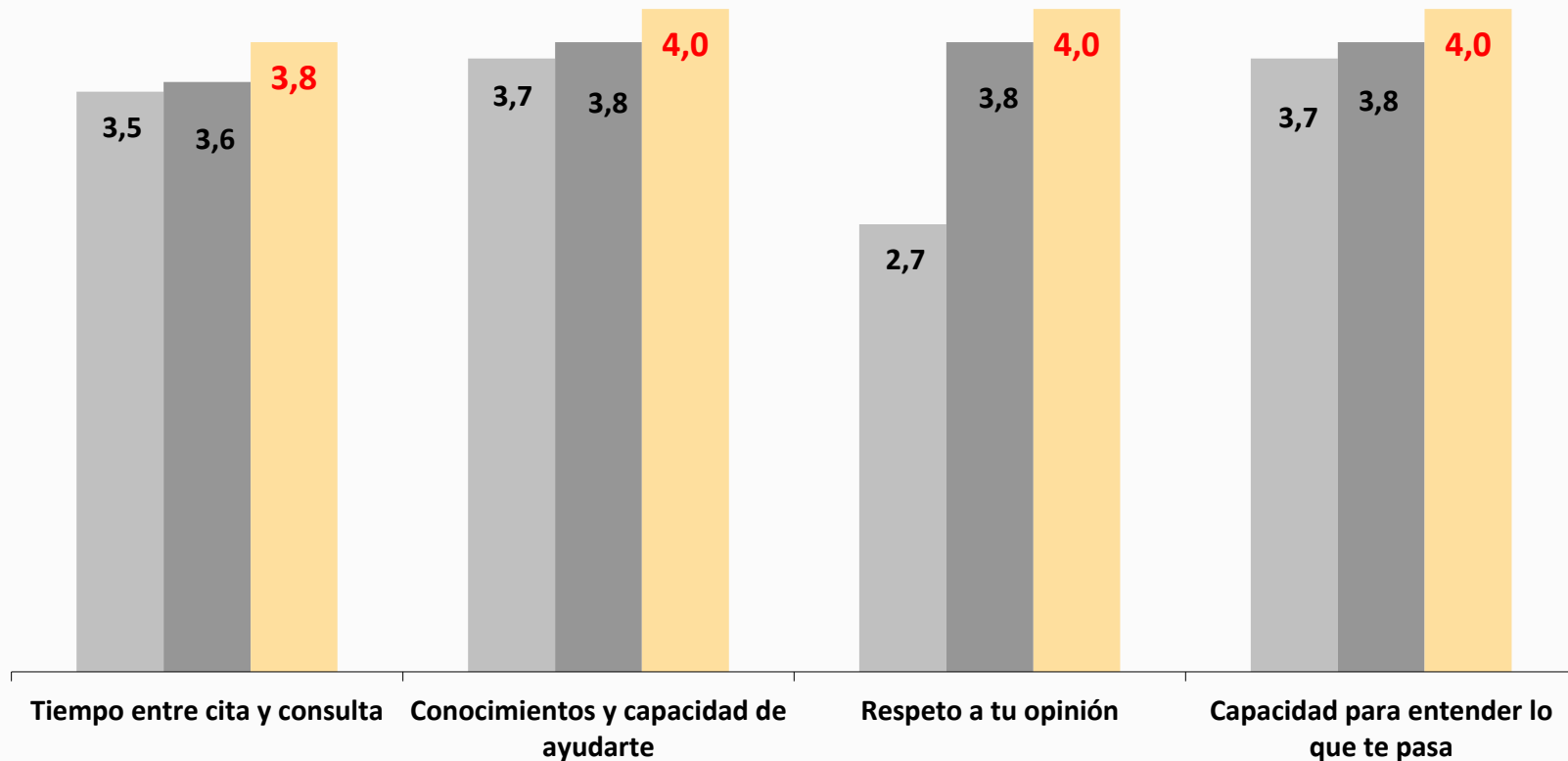
Datos en medias. Base han acudido a enfermero. Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente

■ Media 7 olas (2004-2015)

■ 2017

■ 2019



Nota  
media  
ponderada

2019:4,0

2017: 3,7

2015 3,7

2013 3,6

2011 3,5

2010 3,6

2009 3,8

2007:3,5

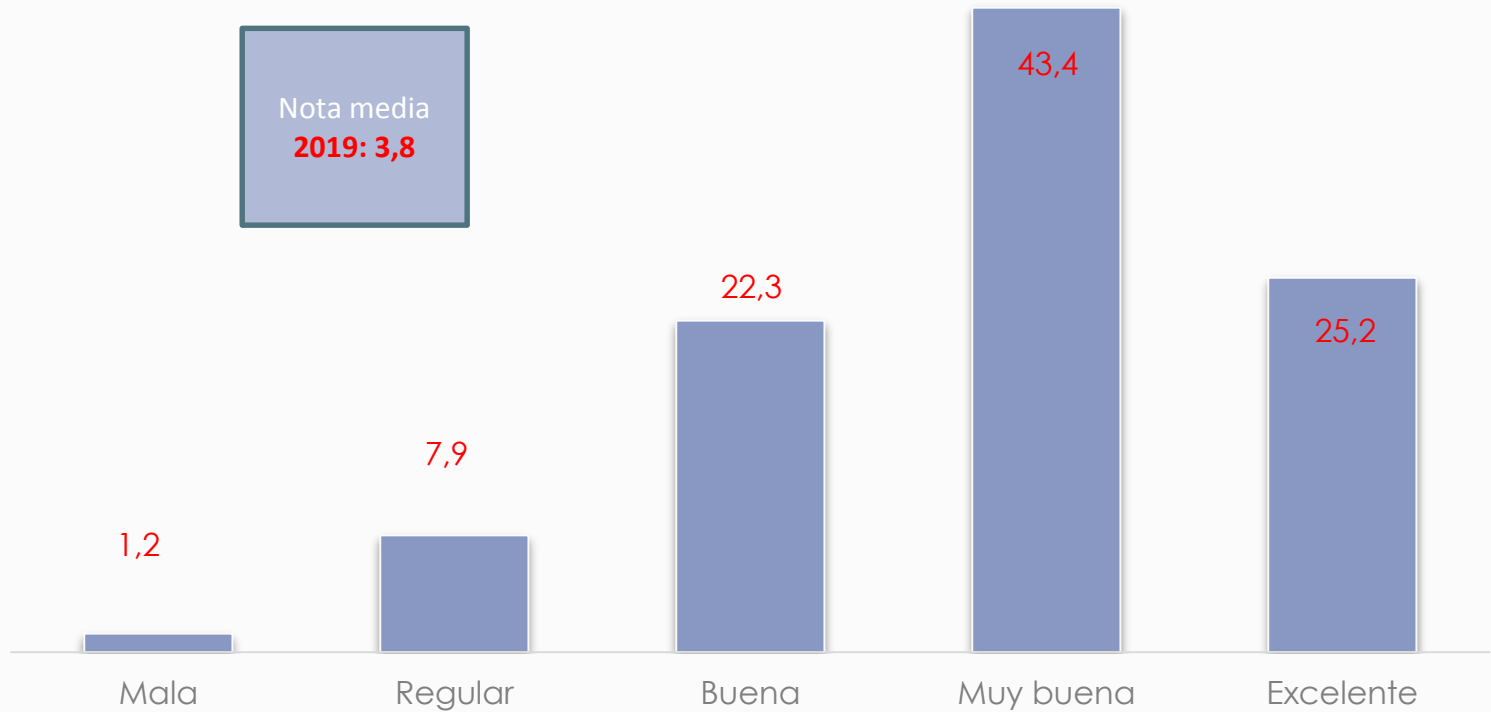
2004:3,7

Todas las valoraciones referidas a Enfermeros/as se incrementan con respecto al año 2017.

# III.- Valoración Profesionales

Valoraciones ENFERMERO/A  
Tiempo entre cita y consulta

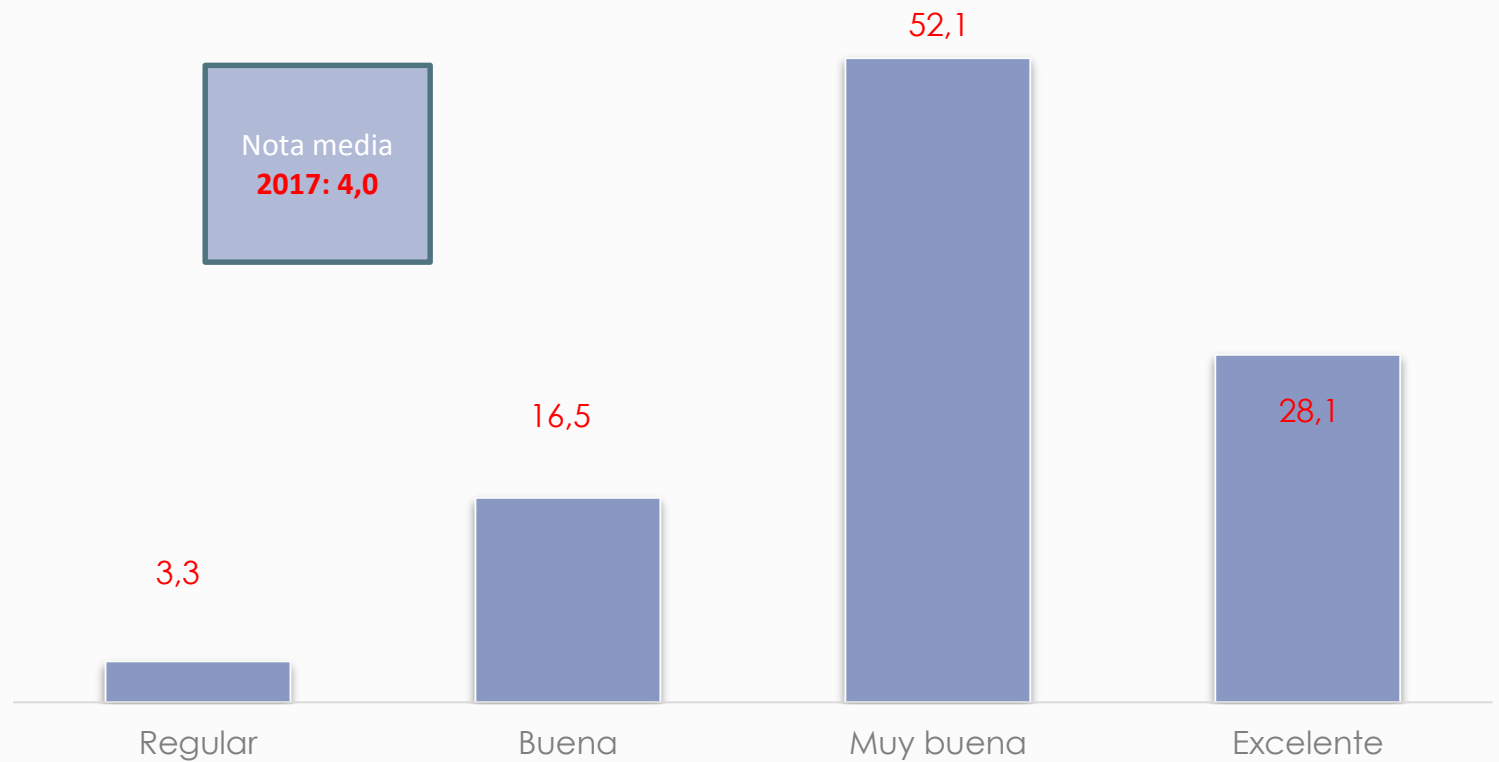
Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente





# III.- Valoración Profesionales

**Valoraciones ENFERMERO/A**  
**Conocimientos y capacidad de ayudarte**  
Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



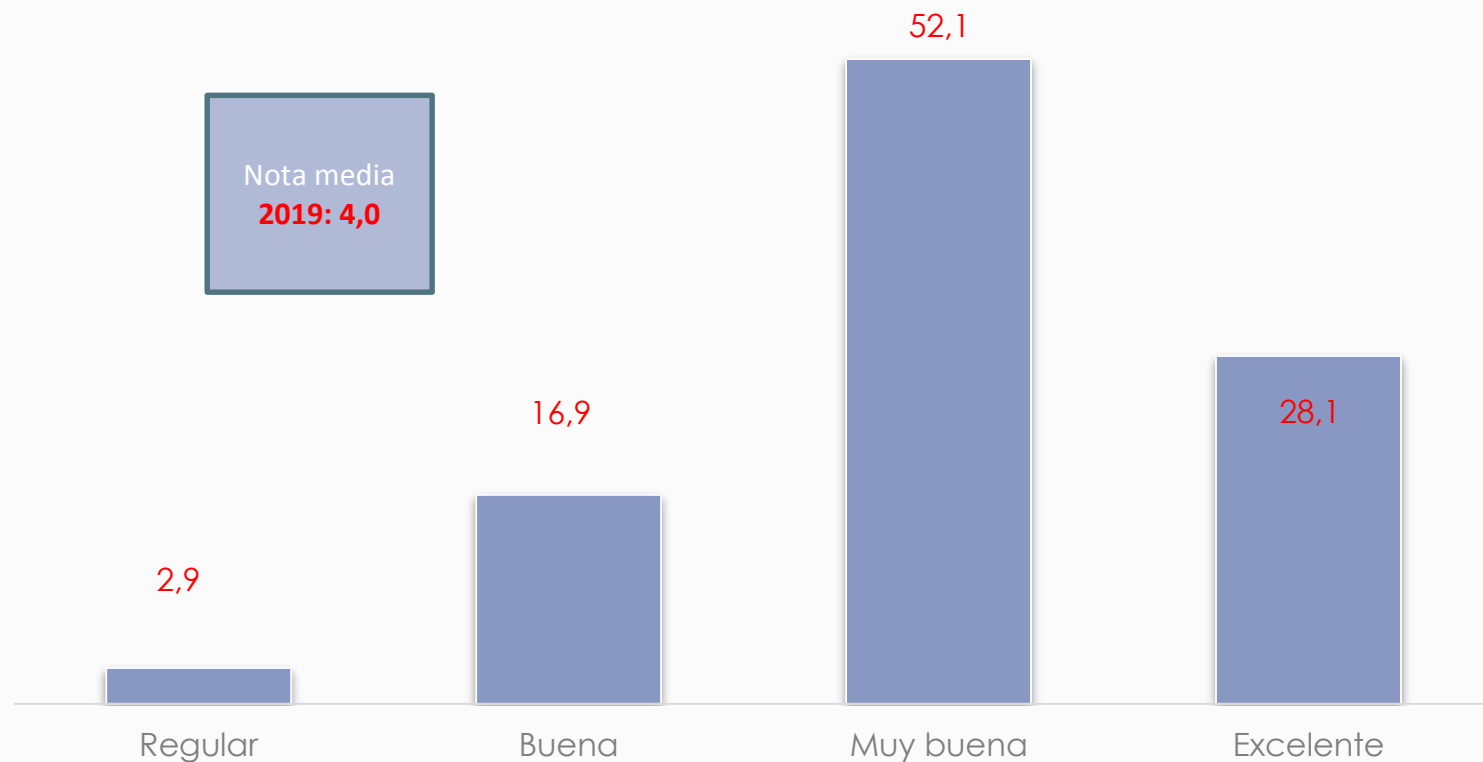
# III.- Valoración Profesionales

Valoraciones ENFERMERO/A

Respeto a tu opinión

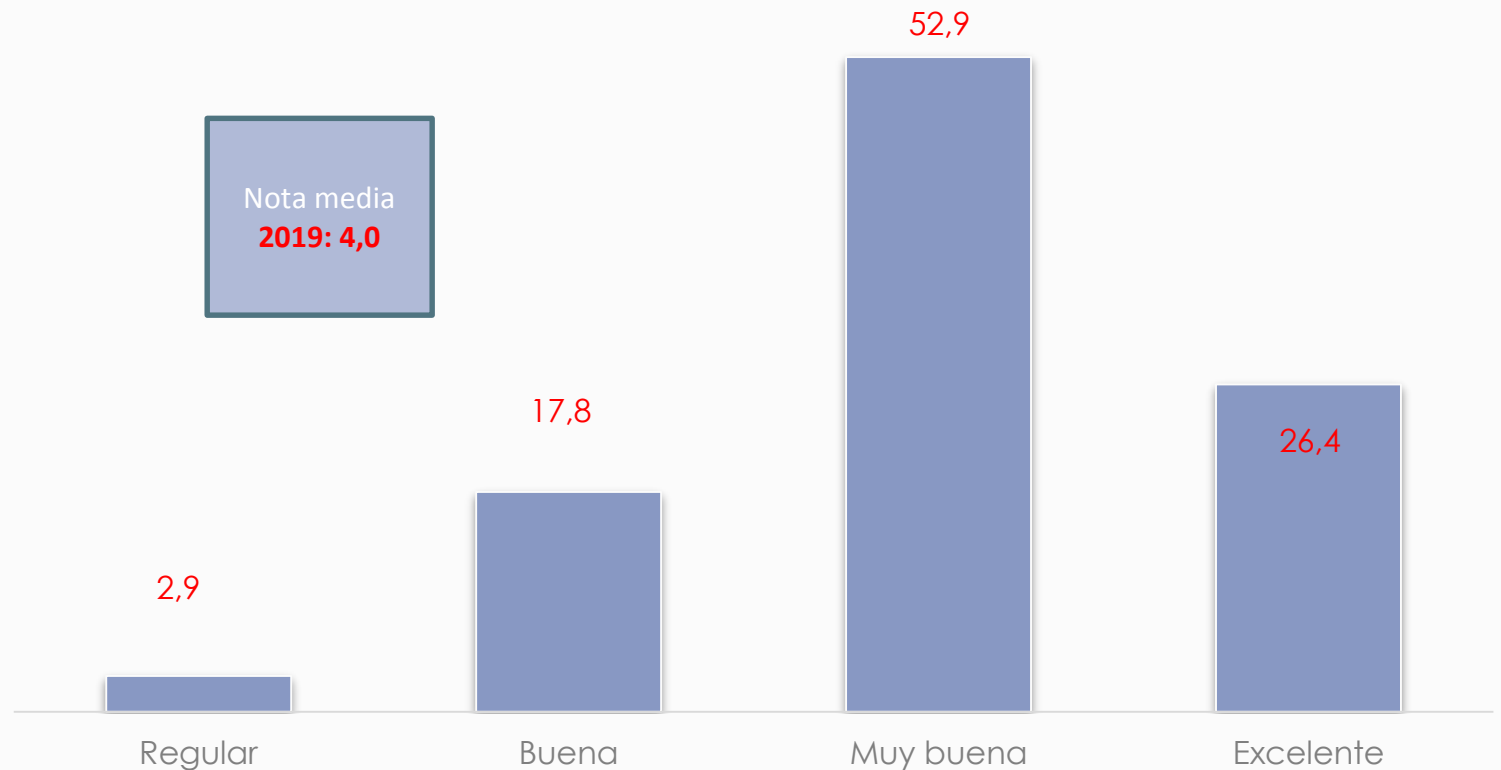
Datos en medias. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



# III.- Valoración Profesionales

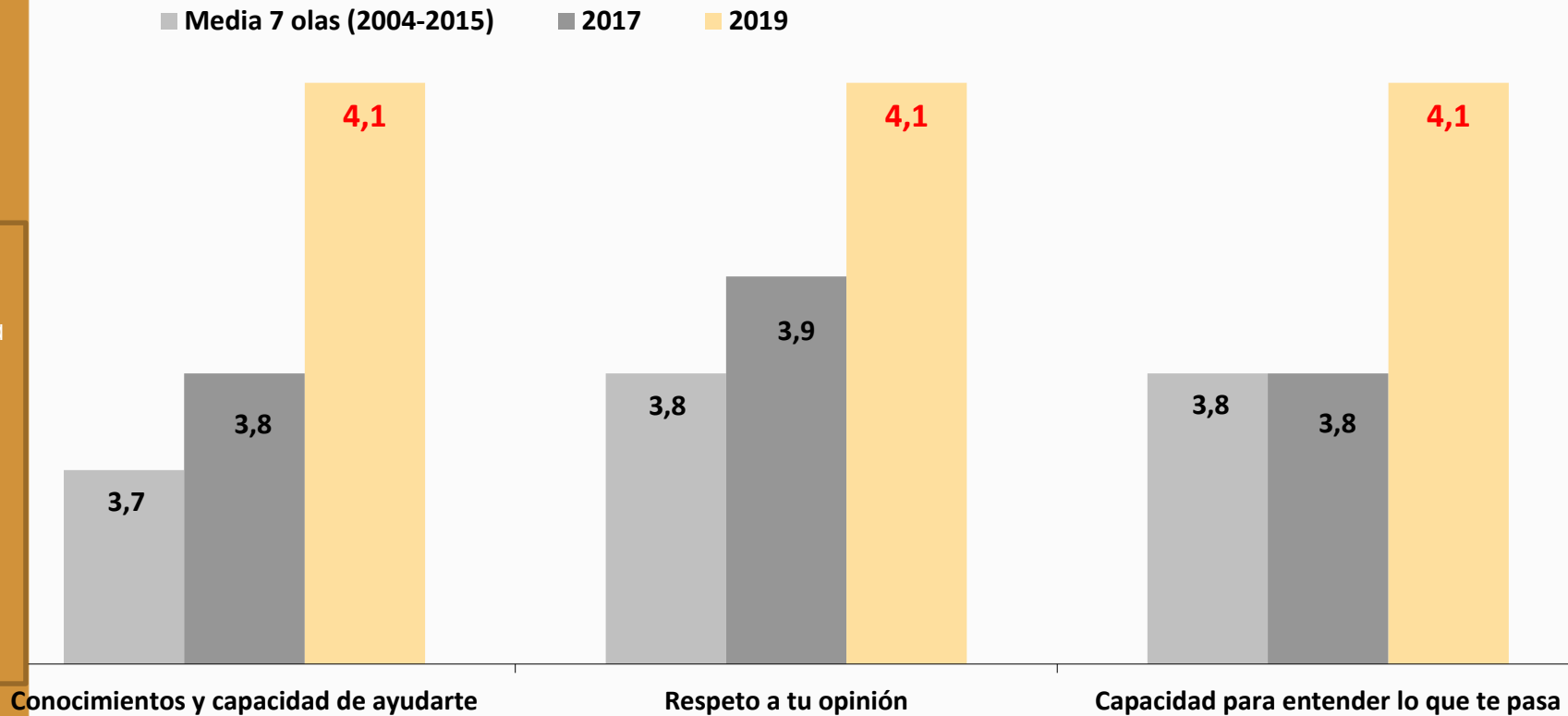
**Valoraciones ENFERMERO/A**  
**Capacidad para entender lo que te pasa**  
. Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones TERAPEUTA OCUPACIONAL

Datos en medias. Base han acudido al T Ocupacional (146) Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente.

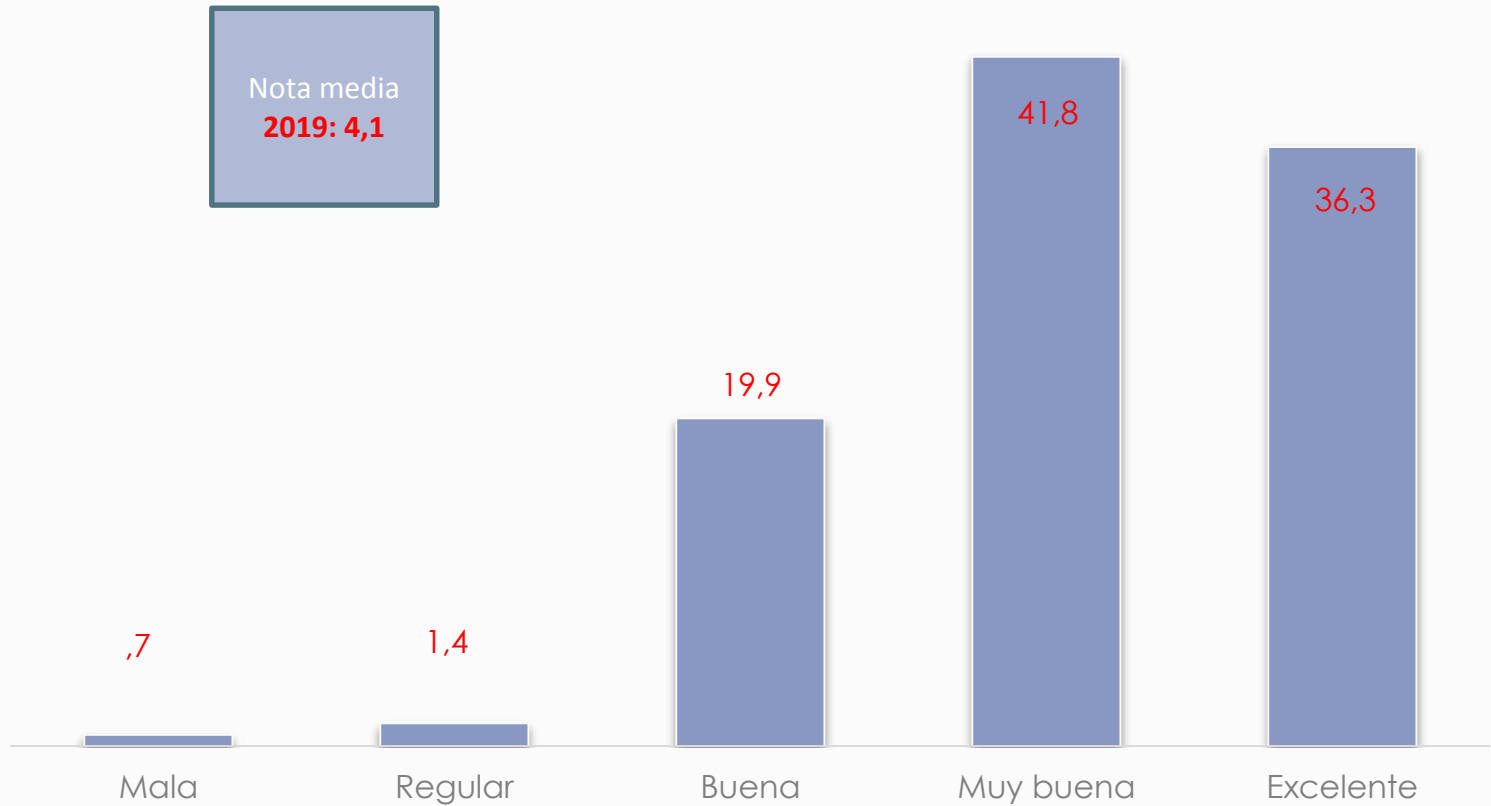


Nota  
media  
ponderada  
2019:4,1  
2017:3,8  
2015 3,7  
2013 3,7  
2011 3,7  
2010 3,6  
2009 3,9  
2007:3,7  
2004:3,7

Todas las valoraciones referidas al T Ocupacional se incrementan ligeramente, sin que existan diferencias significativas entre los diferentes perfiles.

# III.- Valoración Profesionales

**Valoraciones TERAPEUTA OCUPACIONAL**  
**Conocimientos y capacidad de ayudarte**  
Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



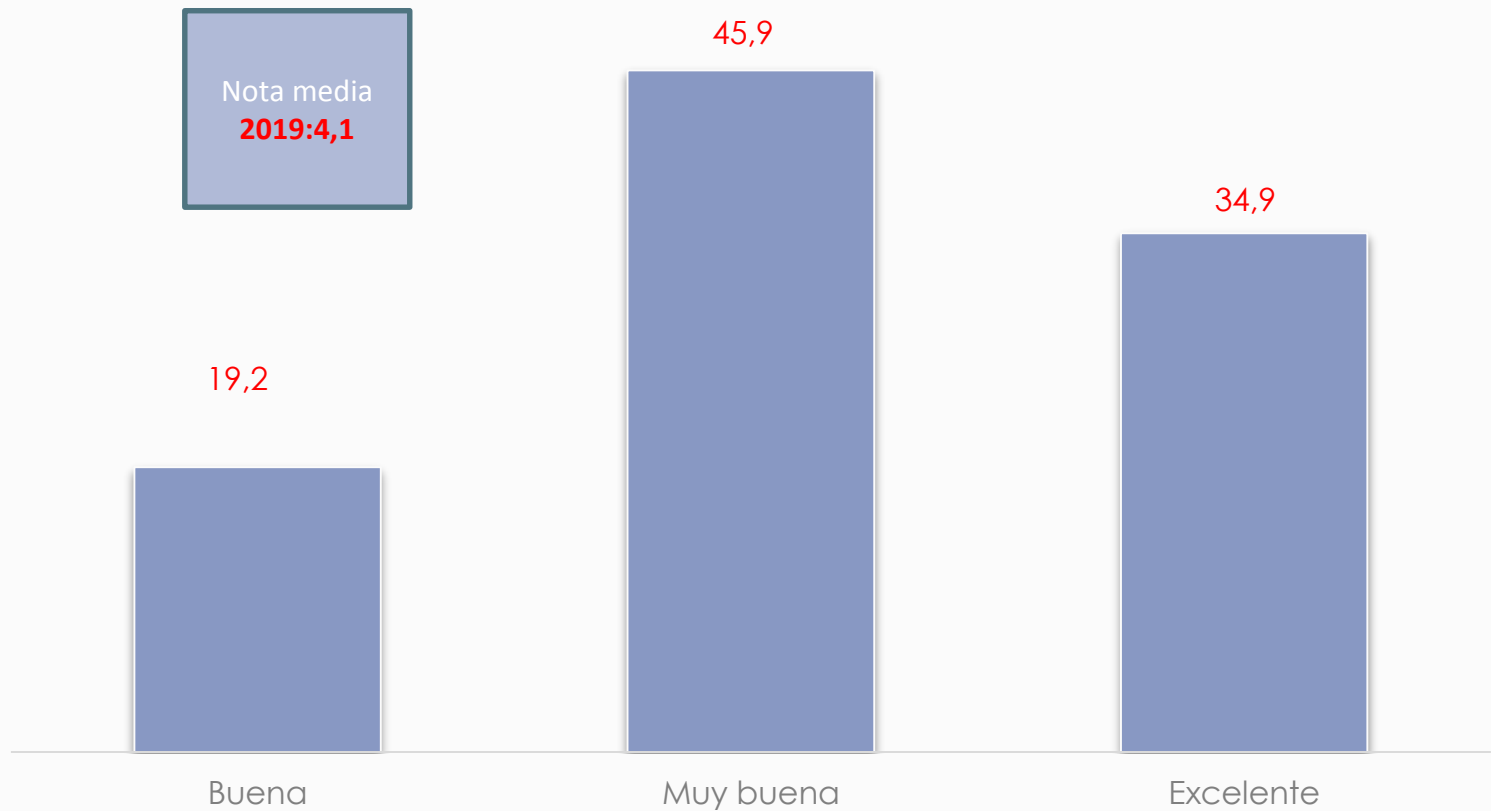
# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones TERAPEUTA OCUPACIONAL

### Respeto a tu opinión

Datos en medias. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta

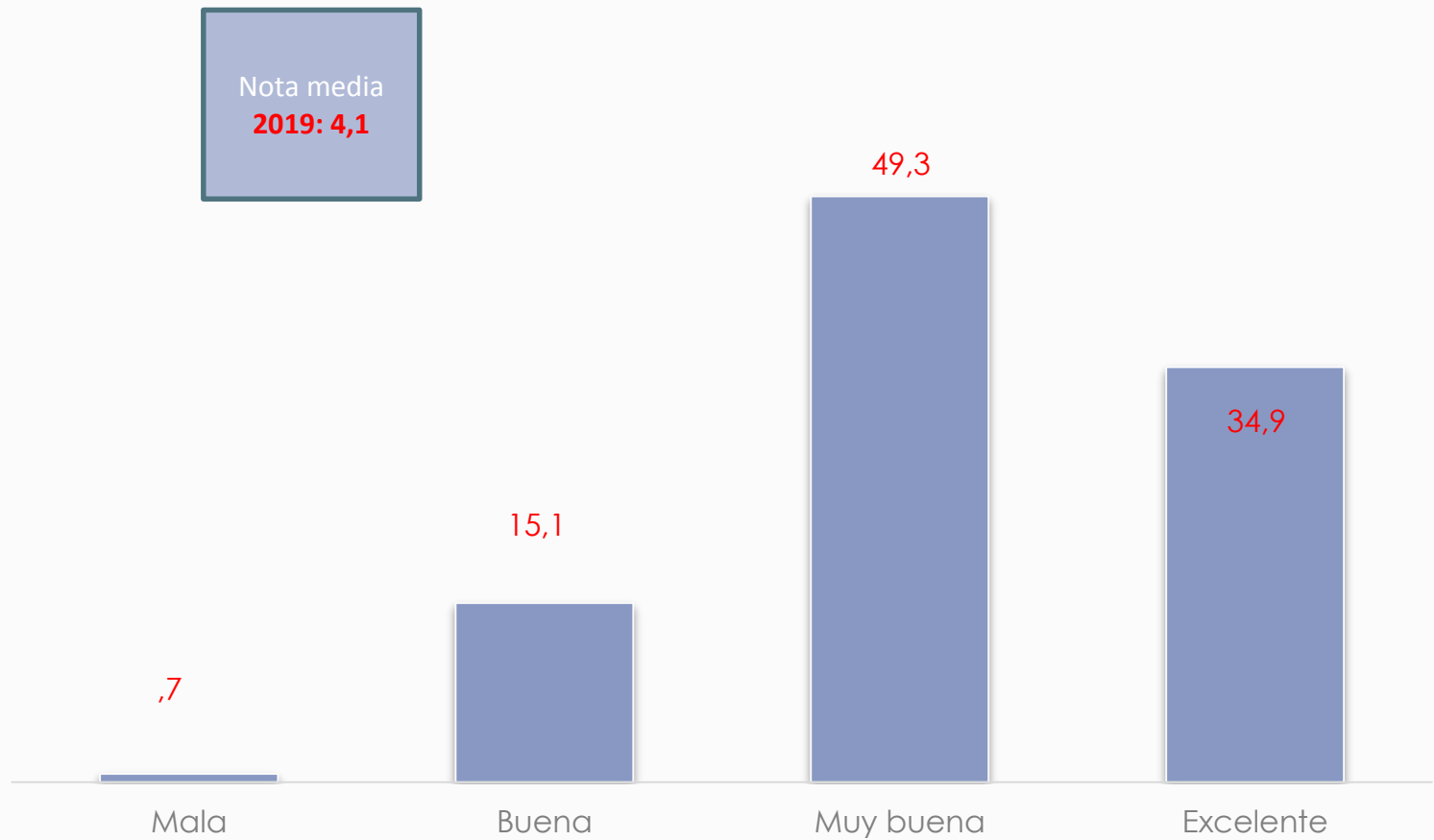
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones TERAPEUTA OCUPACIONAL Capacidad para entender lo que te pasa

. Datos en %. Base total muestra Excluidos No sabe/No contesta  
Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente

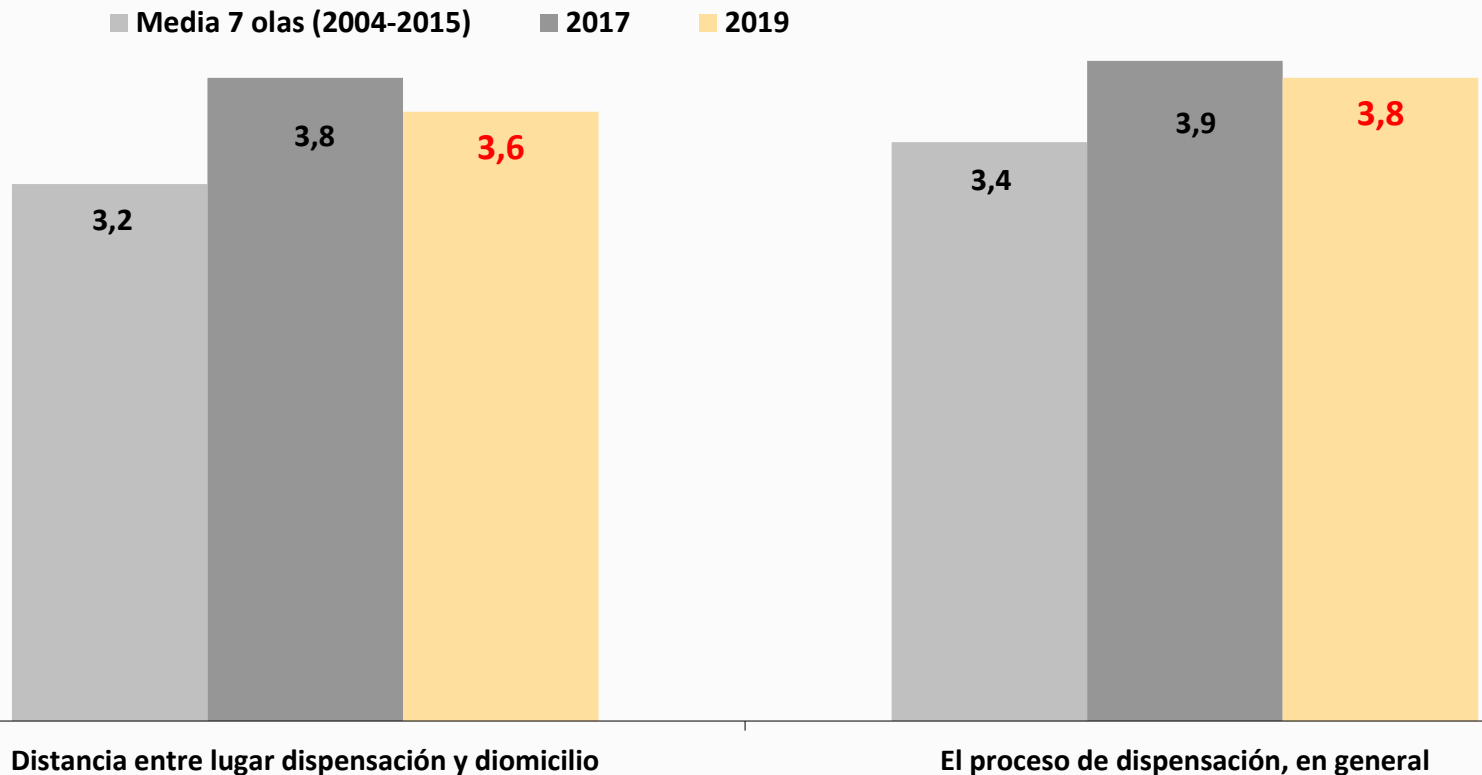


# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones DISPENSACION DE METADONA

Datos en medias. Base en tratamiento con metadona (141) Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



Las valoraciones sobre la distancia entre el lugar de dispensación de metadona y el domicilio y el proceso de dispensación son los únicos indicadores que empeoran, de manera leve, con respecto al año 2017, aunque superan la media de olas.

Los usuarios del CAD de Hortaleza y Arganzuela valoran peor la distancia entre domicilio y lugar de dispensación.



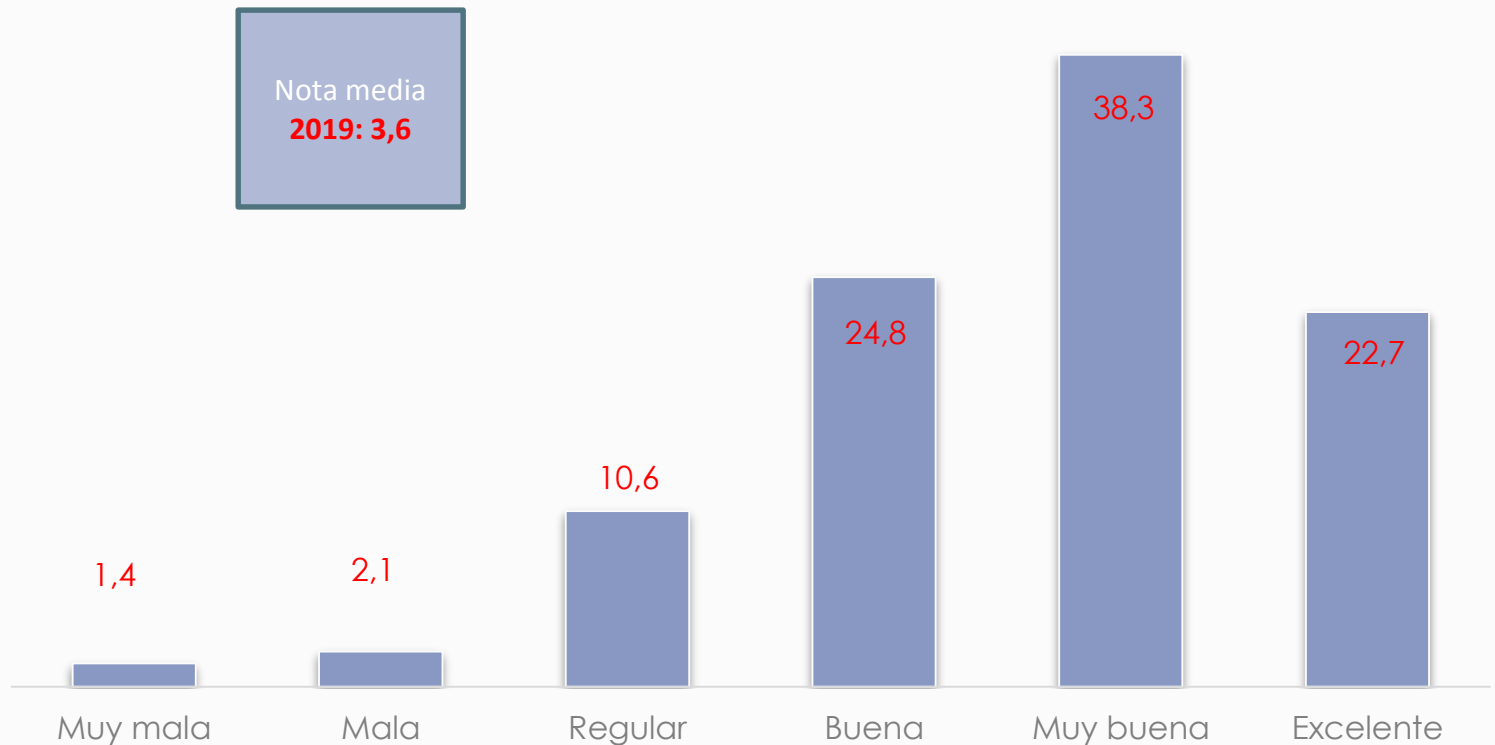
# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones DISPENSACION DE METADONA

### Distancia entre lugar de dispensación y domicilio

Datos en %. Base en tratamiento con metadona (143) Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



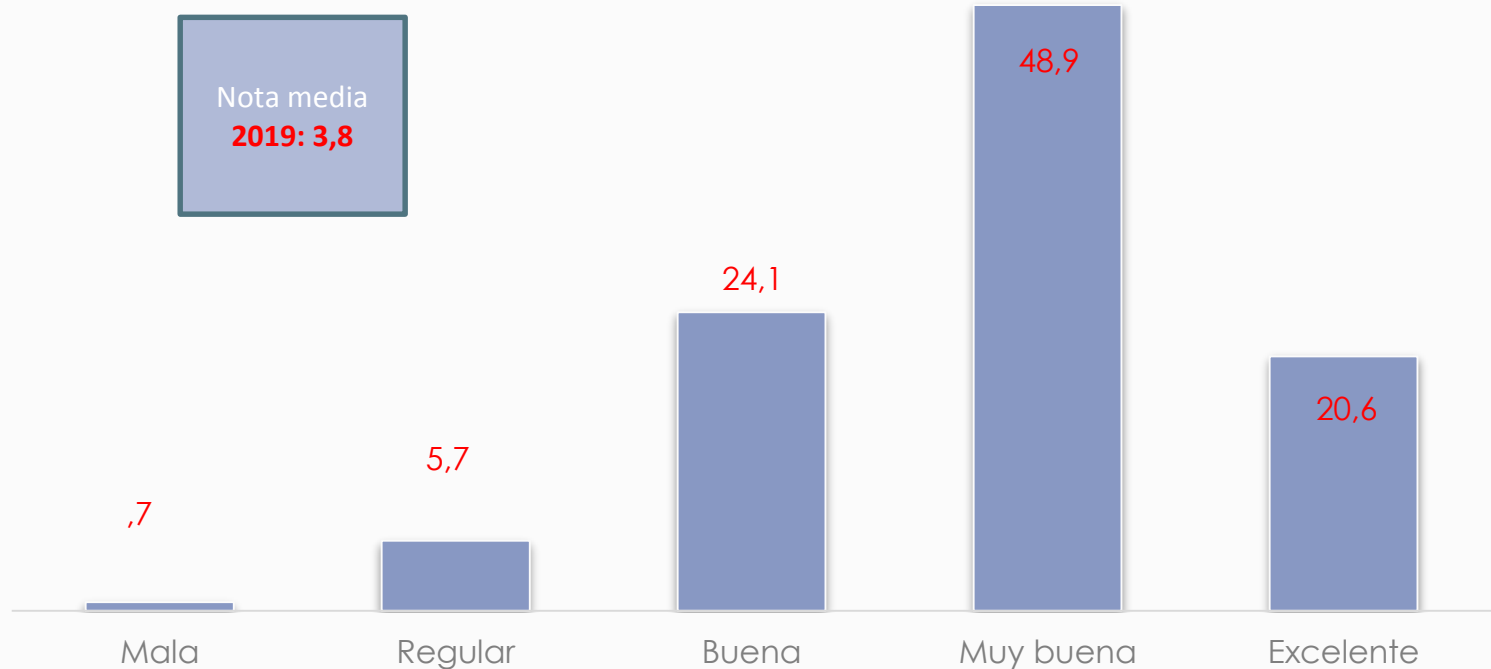
# III.- Valoración Profesionales

## Valoraciones DISPENSACION DE METADONA

El proceso de dispensación, en general

Datos en %. Base en tratamiento con metadona (143) Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente




# Conclusiones capítulo III

Con respecto a los profesionales se incrementan las medias de valoración con respecto al año 2017.

Hay un mayoritario acuerdo, además, en considerar que el número de profesionales en los centros es suficiente, aunque una buena proporción de usuarios (cerca del 20%) considera lo contrario.

Entre los usuarios en tratamiento con metadona empeora de forma muy leve con respecto al año 2017 la valoración de la distancia entre el centro de dispensación y su domicilio.



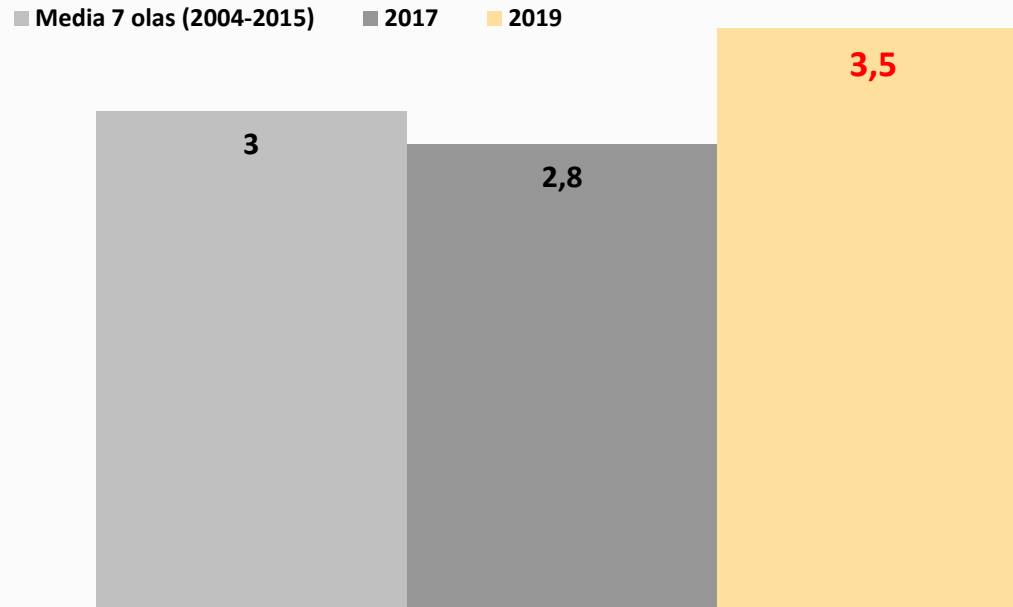
## **IV.-VALORACIÓN PISOS DE APOYO, COMUNIDADES TERAPEÚTICAS, CENTROS PATOLOGIA DUAL y SERVICIO DE ORIENTACION LABORAL (SOL)**

# IV.- Valoración Pisos de Apoyo

Valoraciones PISOS DE APOYO COMO COMPLEMENTO AL TRATAMIENTO DEL CAD

Datos en medias. Base han estado en pisos (53) Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



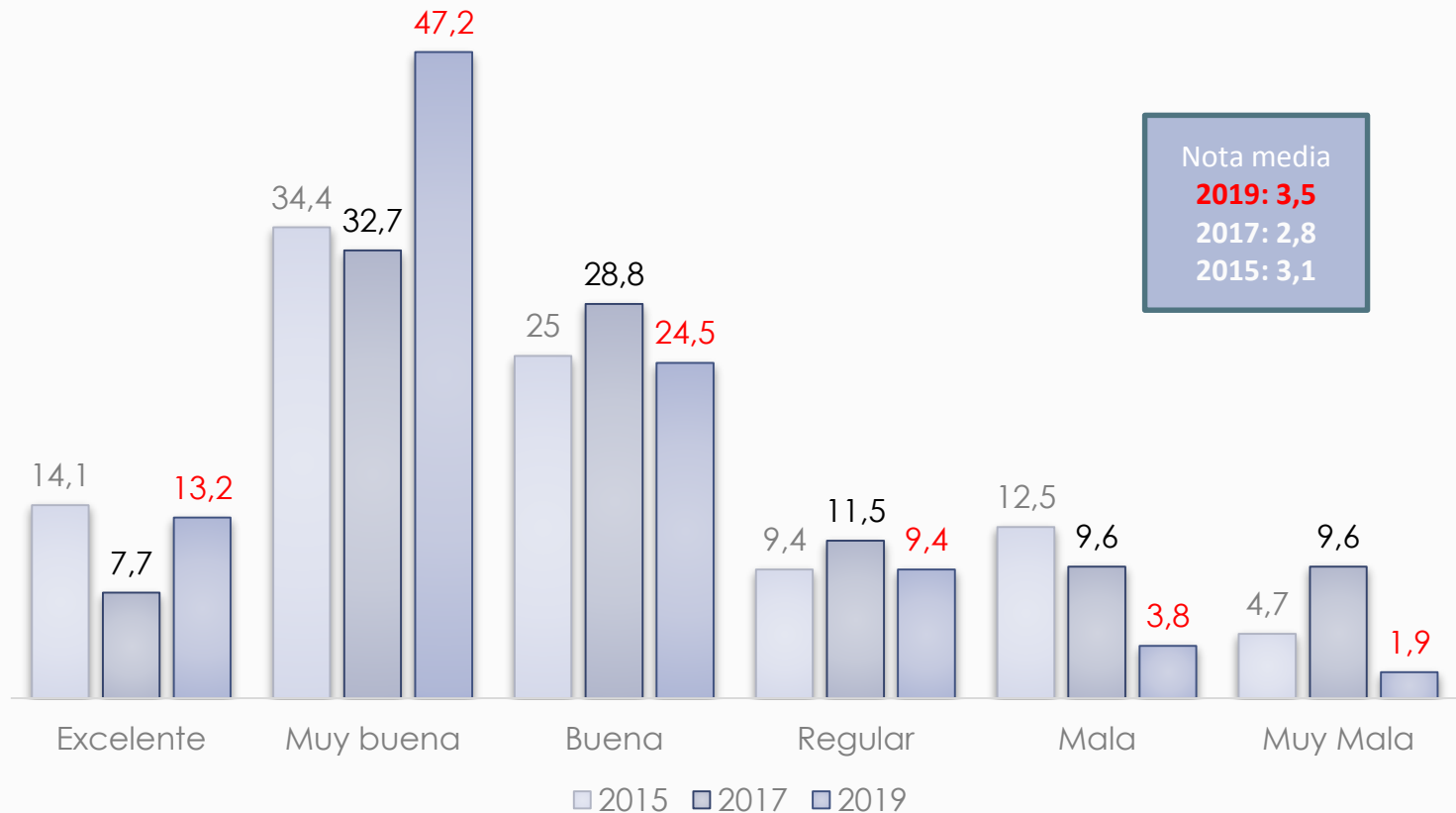
La valoración global de los Pisos de apoyo asciende sensiblemente con respecto al 2017 e incluso se sitúa por encima de la media global de las olas precedentes

# IV.-Valoración Pisos de Apoyo (II)

Valoraciones PISOS DE APOYO COMO COMPLEMENTO AL TRATAMIENTO DEL CAD

Datos en %.. Base han estado en pisos (53) Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



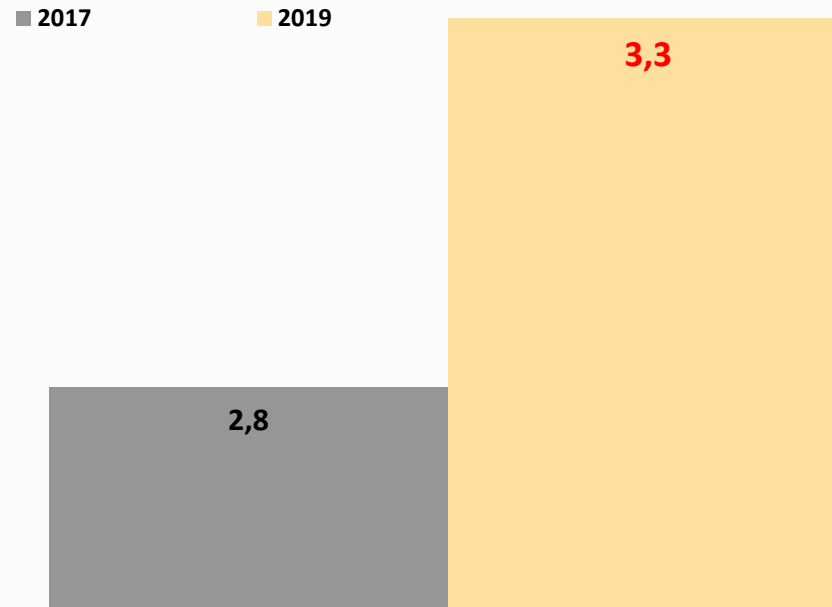
Se incrementan notablemente las valoraciones de “muy buena” con respecto al 2017, bajando a su vez las valoraciones negativas, lo que explica el incremento de nota media con respecto al 2017 (de 2,8 a 3,5)

# IV.- Valoración Pisos de Apoyo

## Valoraciones PISOS DE APOYO A LA REINserción

Datos en medias. Base han estado en pisos (35) Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



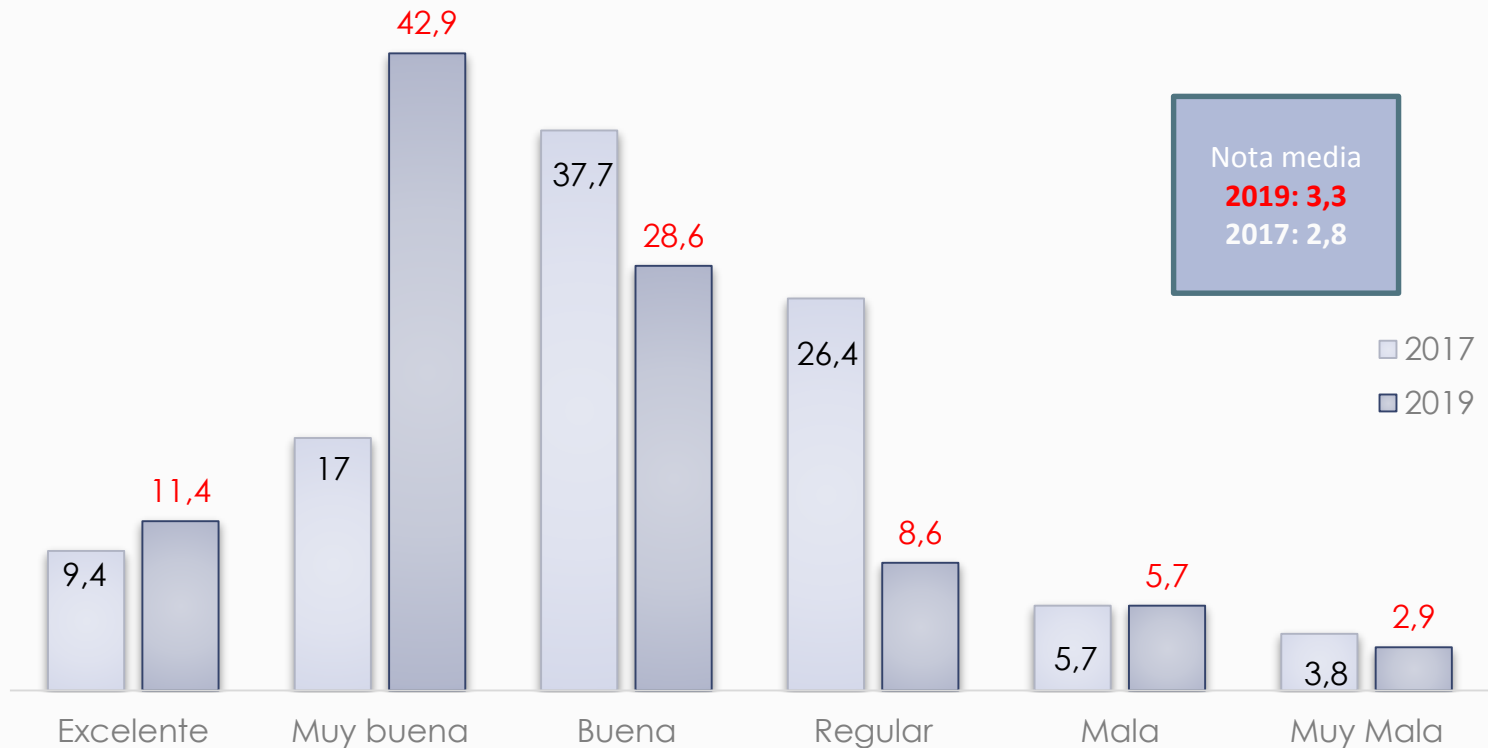
La valoración global de los Pisos de apoyo asciende sensiblemente con respecto al 2017

# IV.- Valoración Pisos de Apoyo (II)

## Valoraciones PISOS DE APOYO A LA REINSERCIÓN

Datos en %. Base han estado en pisos (35) Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



L igual que ocurría con los pisos de apoyo como complemento al tratamiento del CAD, se incrementan notablemente las valoraciones de “muy buena” con respecto al 2017, bajando a su vez las valoraciones negativas, lo que explica el incremento de nota media con respecto al 2017 (de 2,8 a 3,3)

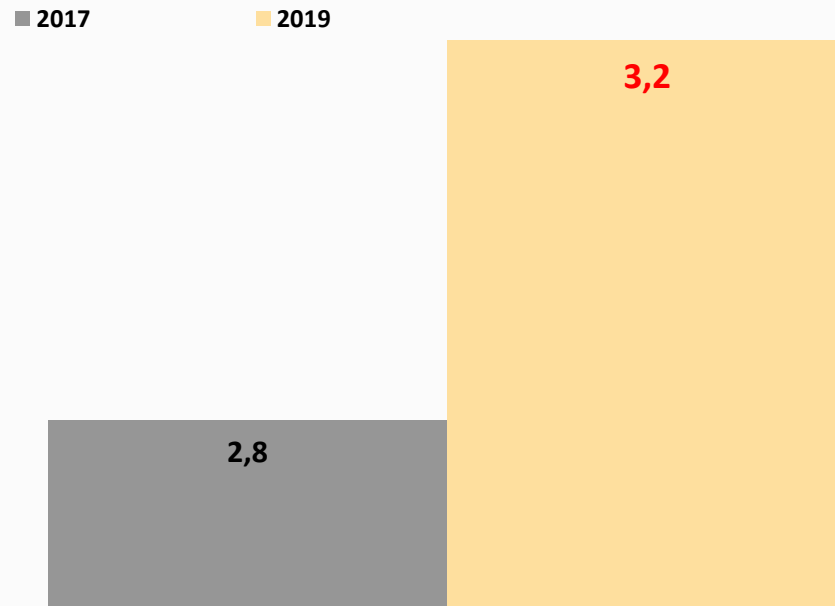


# IV.- Valoración C. Terapéutica

## Valoraciones COMUNIDAD TERAPÉUTICA

Datos en medias.. Base han estado CT (74) Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



La valoración global de los Pisos de apoyo asciende sensiblemente con respecto al 2017

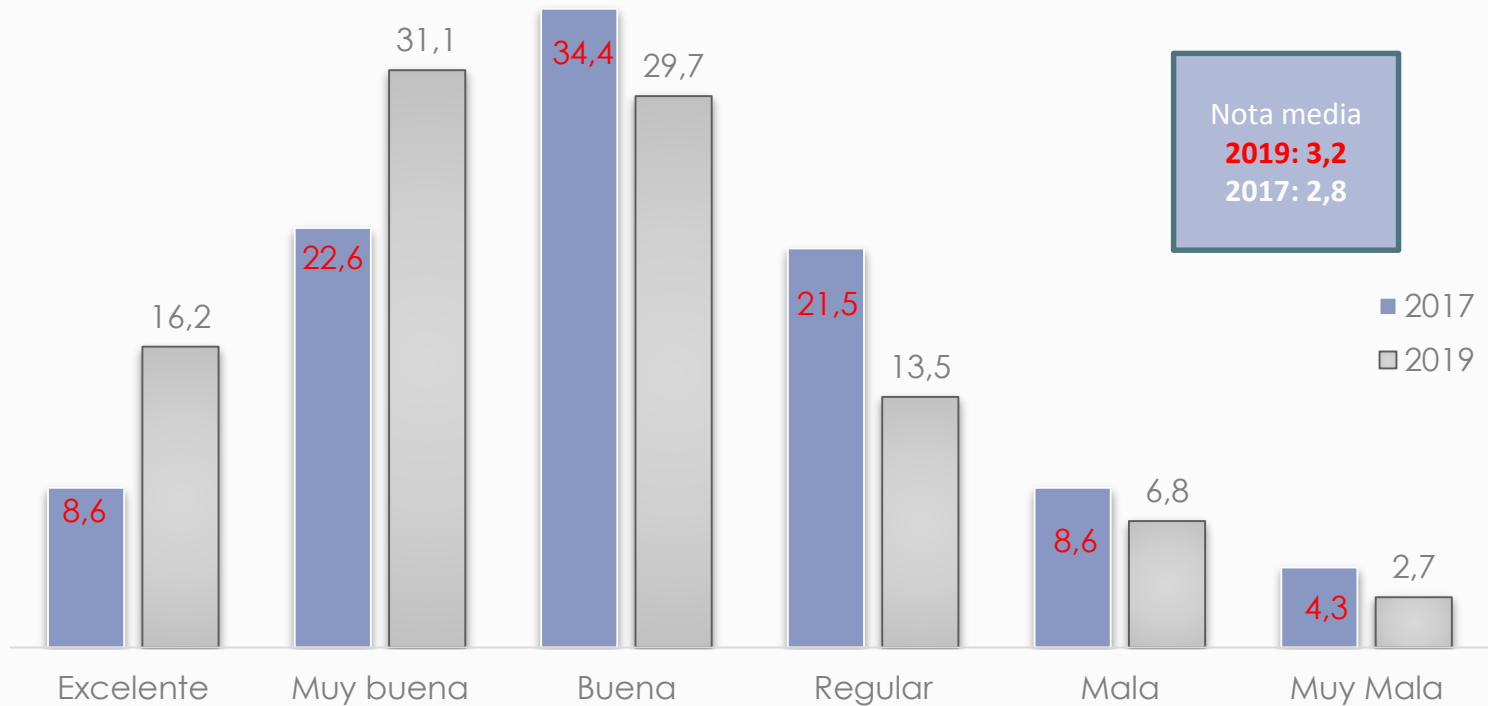
No existen diferencias significativas

# IV.-Valoración C. Terapéutica

## Valoraciones COMUNIDAD TERAPEUTICA

Datos en medias. Base han estado en C Terapéuticas (74) Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



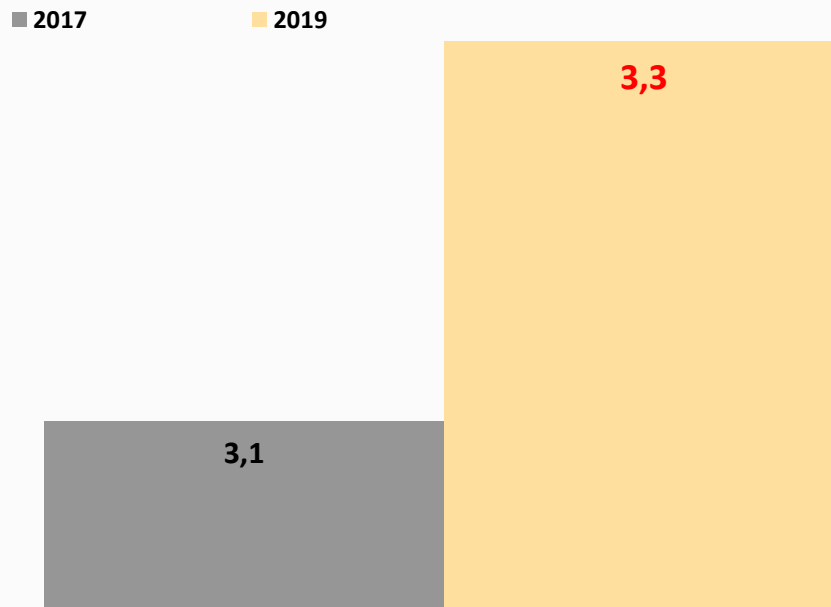
Las valoraciones sobre las comunidades terapéuticas alcanza un 3,2 de nota media.

# IV.-Valoración Centro Patología Dual

## Valoraciones CENTRO PATOLOGÍA DUAL

Datos en medias.. Base han estado CPD (41) Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



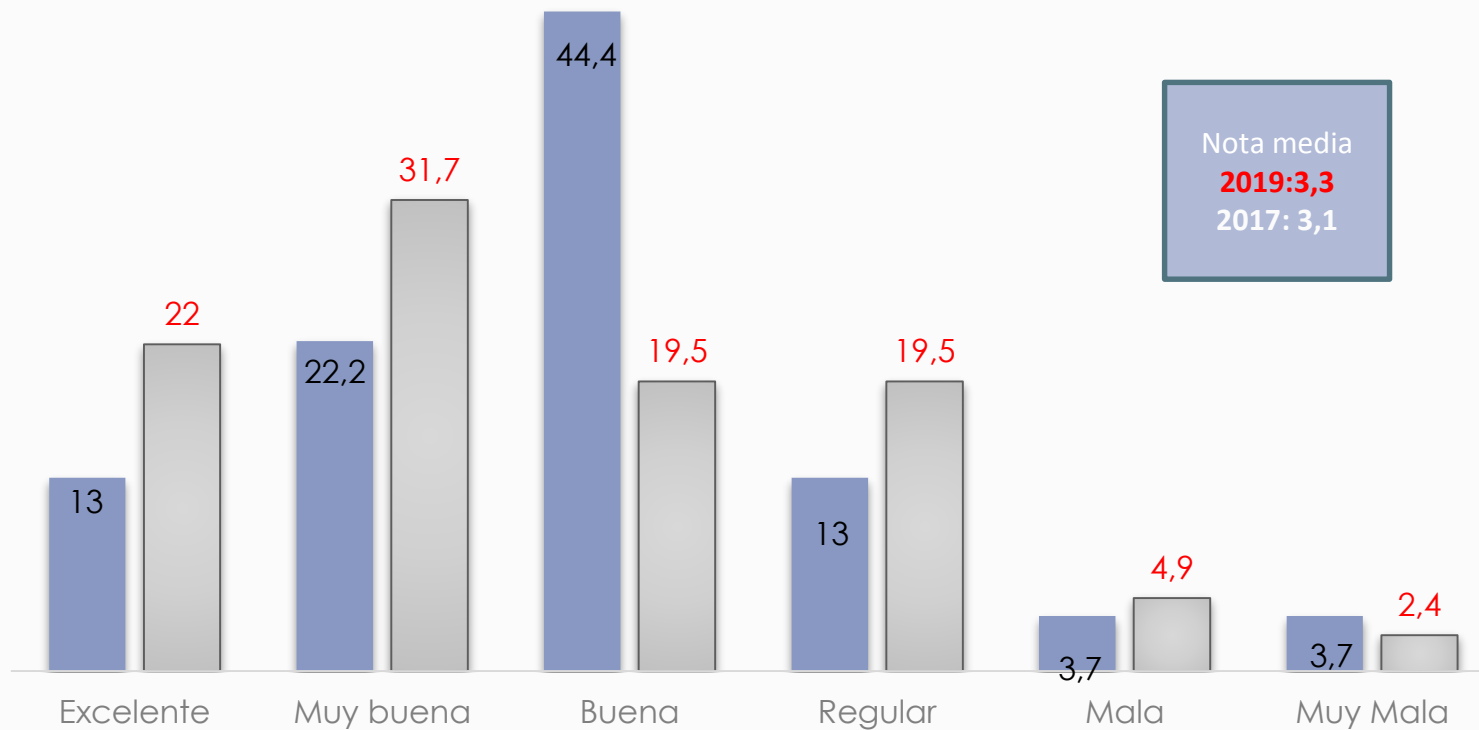
La Ligeramente el ascenso de la nota media con respecto al 2017 (de 3,1 a 3,3) con respecto al 2017. Sin diferencias significativas

# IV.-Valoración Centro Patología Dual

## Valoraciones CENTRO PATOLOGIA DUAL

Datos en medias.. Base han estado en CPD (41) Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelentea



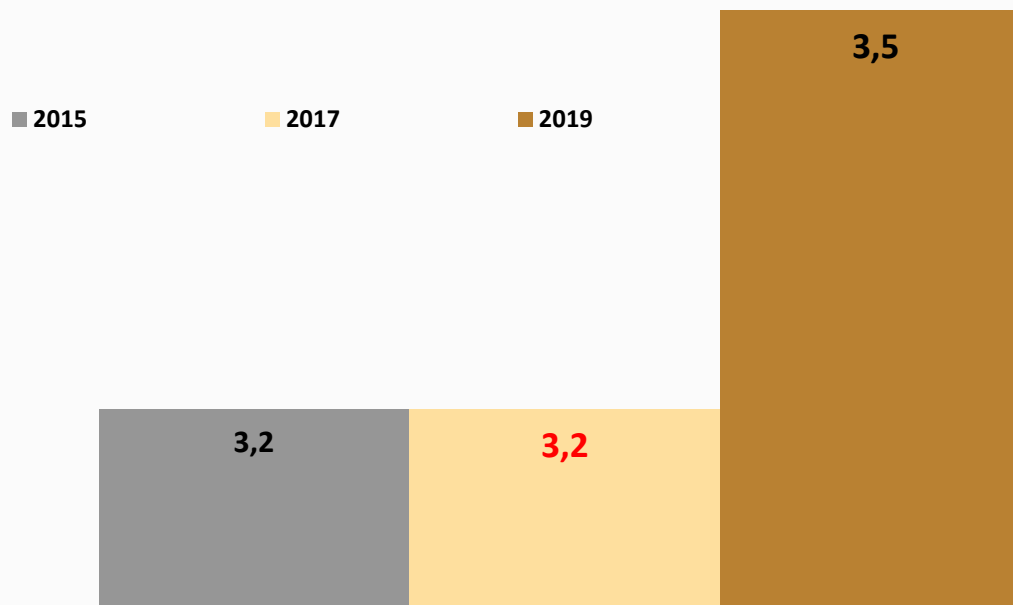
Notable ascenso de las valoraciones de “muy buen” y excelente”, que explican el aumento de la media con respecto al año 2017

# IV.-Valoración SOL y talleres o cursos

## Valoraciones Servicio Orientación Laboral y talleres o cursos

Datos en medias. Base han estado en SOL o talleres y cursos (80) Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente



La valoración global del SOL se incrementa hasta el 3,5 de valoración media con respecto al 2017, el dato más alto de las oleadas.

No existen diferencias significativas

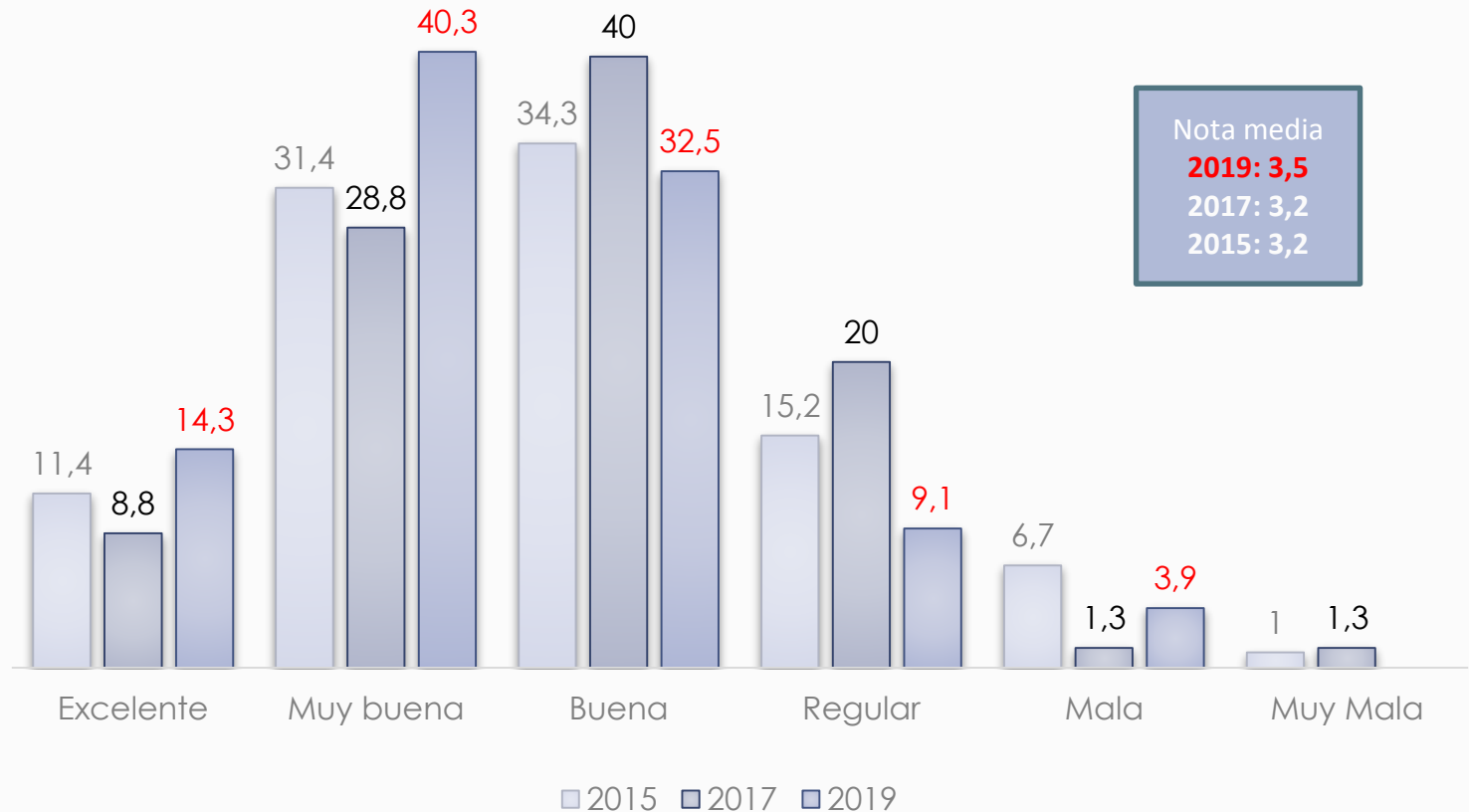
# IV.-Valoración SOL y talleres o cursos (II)

## Valoraciones Servicio Orientación Laboral y talleres o cursos

Datos en medias.. Base han estado en SOL o cursos y talleres (80) Excluidos No sabe/No contesta

Escala: 0=Muy mala a 5=Excelente

DATOS DESAGREGADOS



Incremento muy notable de la proporción de usuarios que califican al SOL o los talleres y cursos de “excelente” y especialmente de “muy buena” lo que explica el incremento de la nota con respecto al año 2017

# Conclusiones capítulo IV

La valoración de todos los recursos de apoyo (pisos, centros de patología dual y comunidades terapéuticas) mejora de manera evidente (y significativa, en algunos casos) con respecto al año 2017, sin que existan diferencias muy llamativas entre los distintos perfiles.



# V.-RIESGO Y FIDELIZACIÓN

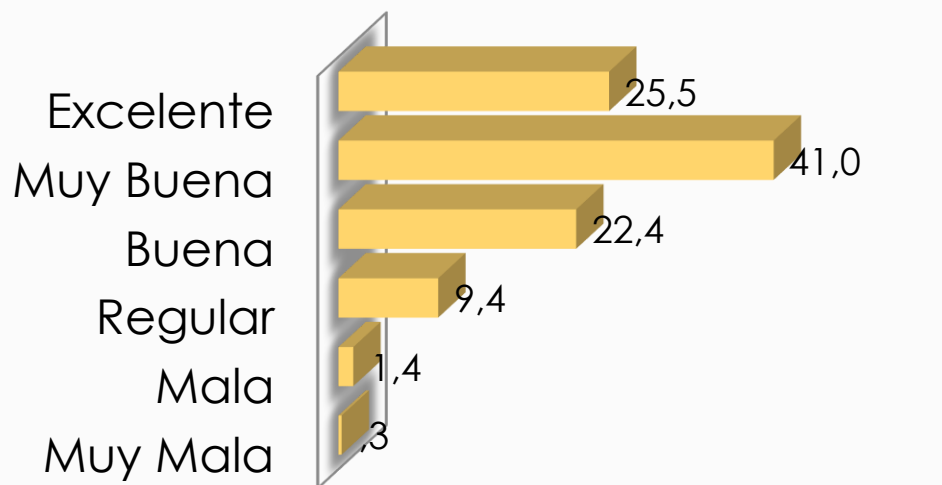


# V.-Riesgo y fidelización

## MODELO DE RIESGO Y FIDELIZACION

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

Descripción de los colectivos de fidelización y riesgo



Zona Fidelización (Excelente +  
Muy buena)

**2019: 66,5%**

2017: 59,6%

2015: 69,3%

2013: 70,7%

2011: 65,2%

2010: 57,9%

2009: 67,7%

2007: 59,1%

Zona Riesgo (Buena + mala +  
muy mala)

**2019: 33,5%**

**2017: 40,4%**

2015: 30,7%

2013: 29,3%

2011: 34,8%

2010: 42,2%

2009: 31,7%

2007: 40,9%

El número de fidelizados asciende casi 7 puntos porcentuales con respecto al año 2017

# V.-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 en variables significativas.

### Menos fidelizados

Los más jóvenes (hasta los 19 años)  
Usuarios tratados por adicción a heroína  
Con estudios básicos o sin estudios  
Usuarios de los centros de San Blas y Villaverde

### Más fidelizados

De edades intermedias (entre los 19 y los 35 años)  
Usuarios tratados por adicción a alcohol  
Con estudios medios o superiores  
Usuarios del centro de Tetuán y Hortaleza.



# **VI.-REFLEXIONES FINALES**

# Reflexiones Finales

El nivel de satisfacción general de los usuarios de los CADS tiende a mantenerse en la media global con respecto a la oleada de 2017, aunque mejora de forma cualitativa (han aumentado las valoraciones de “excelente”; en consonancia, todas las valoraciones de aspectos del servicio también tienden a incrementarse.

Este aumento de las valoraciones de aspectos generales del servicio que se presta se correlaciona con las notas medias otorgadas a los profesionales que en general suben muy ligeramente.

Por otro lado, en general, y al igual que en el año 2017, se considera de forma mayoritaria que el número de profesionales es suficiente o más que suficiente para atender las necesidades de los usuarios.

# Reflexiones Finales

Pese a ello, se detecta que el nivel de satisfacción tiende a aumentar ligeramente si consideramos aspectos como la probabilidad de recomendación del CAD, la comparación con otros centros o la probabilidad de continuar tratamiento en el CAD.