

## Encuesta de Satisfacción de Usuarios/usuarios. INSTITUTO DE ADICCIONES

Buenos días, este cuestionario tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción con este Servicio, el objetivo es mejorar nuestra atención.

Las respuestas serán tratadas según la ley de protección de datos y solo se utilizarán con fines estadísticos. Le agradecemos su colaboración de antemano

### Pregunta 1. Nombre del CAD

- 1 Latina
- 2 Villaverde
- 3 Vallecas
- 4 San Blas
- 5 Tetuán
- 6 Arganzuela
- 7 Hortaleza

### Pregunta 2 Sexo

- 1 Hombre
- 2 Mujer

### Pregunta 3. Para empezar, ¿me podrías decir cuál es tu edad?

- 1 Hasta 24 años
- 2 25-29 años
- 3 30-34 años
- 4 35-39 años
- 5 40-44 años
- 6 45-49 años
- 7 50-54 años
- 8 55-59 años
- 9 60 o más

### Pregunta 4. ¿Cuáles son los estudios de más alto nivel oficial que has finalizado?

- 1 Sin estudios
- 2 Primarios (EGB, ESO)
- 3 Secundarios (BUP, FP)
- 4 Medios (diplomatura)
- 5 Superiores (licenciatura y grado universitario)
- 99 No sabe/No contesta

### Pregunta 5. ¿Me puedes decir cuál es tu situación laboral actual?

- 1 Trabaja
- 2 Desempleado/desempleada
- 3 Estudiante a tiempo completo
- 4 Jubilado/pensionista
- 5 Labores del hogar
- 6 Otro
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 5a.** En caso de haber contestado la opción **otro** especifique cual:

.....  
.....

**Pregunta 6.** Ahora, pensando en tu tratamiento actual en este CAD, ¿me podrías decir cuánto tiempo llevas en él?

- 1 Menos de 3 meses
- 2 Entre 3 y 6 meses
- 3 Entre 6 y 12 meses
- 4 Entre 1 año y 3 años
- 5 Más de 3 años

**Pregunta 7.** En este sentido ¿cuál es la principal sustancia/conducta por la que acudiste al CAD?

- 1 Heroína y opiáceos
- 2 Cocaína y estimulantes
- 3 Alcohol
- 4 Cannabis
- 5 Juego
- 6 Otras sustancias o conductas

**Pregunta 8.** ¿Es la primera vez que estás en tratamiento en un CAD?

- 1 Sí, es mi primera vez en tratamiento en un CAD
- 2 No he estado en tratamiento anteriormente en un CAD
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 9.** ¿Cuál ha sido aproximadamente el tiempo total que has estado en tratamiento en un CAD a lo largo de tu vida (en meses)?

.....  
.....

**Pregunta 9.a** ¿Cuál ha sido aproximadamente el tiempo total que has estado en tratamiento en un CAD a lo largo de tu vida (en años)?

.....  
.....

**Pregunta 10.** ¿Cómo conociste la existencia de los CAD? **RESPUESTA MULTIPLE**

- 1 Internet/Redes Sociales
- 2 Tu familia (padres, hermanos, etc.)
- 3 Tu pareja
- 4 Tus hijos/hijas
- 5 Amistades/conocidos
- 6 Personas de su trabajo
- 7 Centro sanitario de atención primaria/ salud mental
- 8 Centro de servicios sociales
- 9 Centro educativo
- 10 Otro
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 10 a** En caso de haber contestado la opción **otro** especifique cual:

.....  
.....

**Pregunta 11.** ¿Por qué razón decidiste realizar tu tratamiento actual en un CAD y no en otra red de tratamiento (privada o al margen de la red de centros de salud y hospitales)?

**RESPUESTA MÚLTIPLE**

- 1 No conozco otras redes de tratamiento
- 2 Por recomendación de conocidos/amigos/familiares
- 3 Por recomendación de profesionales clínicos
- 4 Porque son gratuitos
- 5 Porque están cerca de mi residencia
- 6 Por la rapidez en la respuesta
- 7 Por la calidad
- 8 Sanción
- 9 Otro
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 11 a.** En caso de haber contestado la opción **otro** especifique cual:

.....  
.....

**Pregunta 12.** Pensando en el momento en que comenzaste el tratamiento ¿Quién/quienes te han animado/apoyado más para acudir al CAD? indica todas las personas que quieras.

**RESPUESTA MÚLTIPLE**

- 1 Tu familia (padres, hermanos, etc.)
- 2 Tu pareja
- 3 Tus hijos/hijas
- 4 Amigos/conocidos
- 5 Personas de tu trabajo
- 6 Profesional
- 7 Nadie
- 8 Otro
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 12 a.** En caso de haber contestado la opción **otro** especifique cual:

.....  
.....

**Pregunta 13.** En tu experiencia en el tratamiento actual ¿cómo valoras en general el servicio que estás recibiendo en este CAD ¿dirías que es ...?

- 1 Muy malo
- 2 Malo
- 3 Regular
- 4 Bueno
- 5 Muy bueno
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 14.** Una vez tomada la decisión de acudir al centro, valora del 1 al 5 el grado de facilidad/dificultad en acceder al CAD (en acudir al centro, tener la primera cita, etc.) siendo 1 Muy difícil y 5 muy fácil?

- 1 Muy difícil
- 2 Difícil
- 3 Normal
- 4 Fácil
- 5 Muy fácil
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 15.** Valora si los siguientes elementos te facilitaron o no este acceso al centro, de forma que 1 significa que fue nada facilitador y 5 muy facilitador

	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	No sabe/No contesta
La información disponible sobre el CAD (redes, teléfono 010, internet...)	1	2	3	4	5	99
La información telefónica del CAD	1	2	3	4	5	99
La información presencial en la recepción	1	2	3	4	5	99
La imagen del CAD en tu entorno (barrio, familia, trabajo)	1	2	3	4	5	99

**Pregunta 16.** Pensando ahora en el momento en el que empezaste este tratamiento, ¿cómo valoras la agilidad y rapidez en darte la primera cita?

- 1 Muy mal
- 2 Mal
- 3 Regular
- 4 Bien
- 5 Muy bien
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 17.** ¿Tienes algún tipo de responsabilidades de cuidado de otras personas (niños/niñas, mayores, personas dependientes...)?

- 1 No, no tengo responsabilidades de cuidado
- 2 Sí, tengo responsabilidades de cuidado
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 18.** ¿Y estas responsabilidades de cuidado, te dificultan en algún sentido desarrollar tu tratamiento en el CAD?

- 1 Sí, me dificultan mucho desarrollar mi tratamiento
- 2 Sí, me dificultan algo desarrollar mi tratamiento
- 3 No, no me dificultan desarrollar mi tratamiento
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 19.** Vamos a analizar ahora aspectos más concretos del servicio. Comenzamos por la localización y las instalaciones del CAD. ¿Cómo valoras...?

	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	No sabe/No contesta
La distancia entre el centro y tu domicilio	1	2	3	4	5	99

La comodidad (movilidad dentro del centro, ventilación, mobiliario...)	1	2	3	4	5	99
Valora la confidencialidad facilitada por las instalaciones	1	2	3	4	5	99
La limpieza de las instalaciones	1	2	3	4	5	99
El transporte al CAD	1	2	3	4	5	99
Los horarios del CAD	1	2	3	4	5	99

**Pregunta 20.** En relación con la seguridad del centro, ¿cómo valoras la capacidad del centro para garantizar tu seguridad física?

- 1 Muy mal
- 2 Mal
- 3 Regular
- 4 Bien
- 5 Muy bien
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 21.** Pensando ahora en el personal que trabaja en la recepción, ¿cómo valoras, ...?

	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	No sabe/No contesta
El trato recibido	1	2	3	4	5	99
La agilidad para atender y resolver problemas	1	2	3	4	5	99

**Pregunta 22** ¿Has pedido cita alguna vez con el/la médico del CAD en el último año?

- 1 Sí
- 2 No → P24
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 23.** En relación con el/la médico/medica del CAD, ¿cómo valoras ...?

	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	No sabe/No contesta
El tiempo transcurrido desde que solicitas la cita hasta que te la dan	1	2	3	4	5	99
El tiempo que dura la consulta	1	2	3	4	5	99
Los conocimientos y la capacidad para ayudarte en tu proceso de recuperación	1	2	3	4	5	99
El respeto a tu opinión	1	2	3	4	5	99
La capacidad para entender lo que te pasa y escucharte	1	2	3	4	5	99

**Pregunta 24** ¿Has pedido cita alguna vez con el/la trabajador/a social en el último año?

- 1 Sí
- 2 No → P25a
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 25.** En relación con el/la trabajador/trabajadora social ¿cómo valoras...?

	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	No sabe/No contesta
El tiempo transcurrido desde que solicitas la cita hasta que te la dan	1	2	3	4	5	99
El tiempo que dura la consulta	1	2	3	4	5	99
Los conocimientos y la capacidad para ayudarte en tu proceso de recuperación	1	2	3	4	5	99
El respeto a tu opinión	1	2	3	4	5	99
La capacidad para entender lo que te pasa y escucharte	1	2	3	4	5	99

**Pregunta 25 a.** ¿Has pedido cita alguna vez con el/la psicólogo/psicóloga en el último año?

- 1 Sí
- 2 No→P27
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 26.** En relación con el/la psicólogo/psicóloga, ¿cómo valoras ...?

	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	No sabe/No contesta
El tiempo transcurrido desde que solicitas la cita hasta que te la dan	1	2	3	4	5	99
El tiempo que dura la consulta	1	2	3	4	5	99
Los conocimientos y la capacidad para ayudarte en tu proceso de recuperación	1	2	3	4	5	99
El respeto a tu opinión	1	2	3	4	5	99
La capacidad para entender lo que te pasa y escucharte	1	2	3	4	5	99

**Pregunta 27.** ¿Has pedido cita alguna vez con el/la enfermero/enfermera en el último año?

- 1 Sí
- 2 No→P29
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 28.** En relación con el/la enfermero/enfermera, ¿cómo valoras ...?

	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	No sabe/No contesta
El tiempo transcurrido desde que solicitas la cita hasta que te la dan	1	2	3	4	5	99
El tiempo que dura la consulta	1	2	3	4	5	99
Los conocimientos y la capacidad para ayudarte en tu proceso de recuperación	1	2	3	4	5	99
El respeto a tu opinión	1	2	3	4	5	99
La capacidad para entender lo que te pasa y escucharte	1	2	3	4	5	99

**Pregunta 29.** ¿Has pedido cita alguna vez con el/la terapeuta ocupacional en el último año?

- 1 Sí
- 2 No→P31
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 30.** En relación con el/la terapeuta ocupacional, ¿cómo valoras ...?

	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	No sabe/No contesta
El tiempo transcurrido desde que solicitas la cita hasta que te la dan	1	2	3	4	5	99
El tiempo que dura la consulta	1	2	3	4	5	99
Los conocimientos y la capacidad para ayudarte en tu proceso de recuperación	1	2	3	4	5	99
El respeto a tu opinión	1	2	3	4	5	99
La capacidad para entender lo que te pasa y escucharte	1	2	3	4	5	99

**A TODOS/AS**

**Pregunta 31.** Pensando ahora en general en el personal del centro, ¿cómo valoras...?

	Muy mal	Mal	Regular	Bien	Muy bien	No sabe/No contesta
El trato recibido	1	2	3	4	5	99
La coordinación entre los profesionales	1	2	3	4	5	99
La puntualidad de las citas	1	2	3	4	5	99
La rapidez para atender las urgencias	1	2	3	4	5	99

**Pregunta 32.** ¿En qué medida consideras suficiente el número de profesionales de que el CAD dispone para satisfacer las necesidades de los usuarios, siendo 1 muy insuficiente y 5 más que suficiente? En el caso del...

	Muy insuficiente	Insuficiente	Regular	Suficiente	Más que suficiente	No he tenido cita con ese profesional	No sabe / No contesta
Médico/a	1	2	3	4	5	98	99
Enfermero/a	1	2	3	4	5	98	99
Trabajador/a social	1	2	3	4	5	98	99
Terapeuta ocupacional	1	2	3	4	5	98	99
Psicólogo/a	1	2	3	4	5	98	99
Personal administrativo	1	2	3	4	5	98	99
Otro personal sanitario	1	2	3	4	5	98	99

**Pregunta 33.** Indícame tu grado de acuerdo o desacuerdo (donde 1 es nada de acuerdo, y 5 muy de acuerdo) con cada afirmación.

	1	2	3	4	5
Se te ha facilitado suficiente información sobre los servicios y recursos a los que puedes acceder	1	2	3	4	5
Se te ha facilitado suficiente información sobre los posibles tratamientos existentes	1	2	3	4	5
Se te ha permitido elegir libremente entre las diferentes ofertas terapéuticas	1	2	3	4	5
Todo lo relativo a tus datos y tratamientos se considera de una forma confidencial	1	2	3	4	5
Los profesionales que te están tratando te facilitan información adecuada y comprensible	1	2	3	4	5
Conoces el nombre y cualificación profesional de las personas que te están tratando	1	2	3	4	5

Sabes cuáles son las personas o unidades a las que debes dirigirte para preguntar dudas o plantear quejas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Pregunta 34.** Ahora vamos a hablar de las terapias de grupo. ¿has participado alguna vez en una sesión de grupo en el último año?

- 1 Sí→P36
- 2 No
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 35.** ¿Por qué no has participado en los grupos? RESPUESTA MÚLTIPLE

- 1 No me interesa
- 2 No me lo han propuesto
- 3 No tengo tiempo
- 4 No me fío de su eficacia
- 5 No hay suficientes grupos
- 6 Otro
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 35 a** En caso de haber contestado la opción **otro** especifique cual:

.....  
.....

**Pregunta 36.** ¿Cómo valoras la experiencia de la terapia de grupo en la capacidad para ayudarte a tu recuperación?

- 1 Muy mal →P36A
- 2 Mal
- 3 Regular
- 4 Bien
- 5 Muy bien
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 36 a.** Has valorado de forma muy negativa alguno de los elementos de las terapias de grupo, nos ayudaría mucho si nos indicaras qué puede hacerse para que mejoren.

.....  
.....

#### SOLO A MUJERES

**Pregunta 37** ¿Crees que es útil que existan grupos específicos de mujeres para realizar este tipo de terapias

- 1 Sí, preferiría hacer terapia de grupo en un espacio solo para mujeres
- 2 Sí, me parece bien, pero no los usaría igualmente
- 3 No, es mejor que los grupos sean mixtos
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 38** ¿Algún familiar está participando en tu tratamiento?

- 1 Sí
- 2 No→P38A
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 38 a.** ¿Por qué no participa?

- 1 No me interesa

- 2 No me lo han propuesto / No tengo familia que pueda /quiera participar
- 3 Otro
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 38 a.1.** En caso de haber contestado la opción **otro** especifique cual:

.....  
.....

**Pregunta 38 b** ¿Cómo valoras esta intervención con tu familiar?

- 1 Muy mal → P 38c
- 2 Mal
- 3 Regular
- 4 Bien
- 5 Muy bien
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 38 c** Has valorado de forma muy negativa esta intervención con tu familiar, nos ayudaría mucho si nos indicaras qué puede hacerse para que mejoren.

.....  
.....

**Pregunta 39a.** Con respecto a otros tipos de tratamiento, ¿actualmente te encuentras en tratamiento con metadona?

- 1 Sí
- 2 No → p43
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 40.** ¿Te han informado sobre otras alternativas de tratamiento a la metadona?

- 1 Sí
- 2 No
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 41.** ¿Cómo valoras el tratamiento con metadona?

- 1 Muy mal → P42
- 2 Mal
- 3 Regular
- 4 Bien
- 5 Muy bien
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 42.** Has valorado de forma muy negativa el tratamiento con metadona en general, nos ayudaría mucho si nos indicaras qué puede hacerse para que mejore

.....  
.....

**Pregunta 43.** ¿Has estado en el último año en un piso de apoyo al tratamiento como complemento de tu tratamiento en este CAD?

- 1 Sí
- 2 No → P46
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 44.** ¿Cómo valoras la intervención terapéutica que allí has recibido? ¿Dirías que fue...?

- 1 Muy mal →P45
- 2 Mal
- 3 Regular
- 4 Bien
- 5 Muy bien
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 45.** Has valorado de forma muy negativa los pisos de apoyo al tratamiento, nos ayudaría mucho si nos indicaras qué puede hacerse para que mejoren.

.....  
.....

**Pregunta 46.** ¿Has estado en el último año en un piso de apoyo a la reinserción como complemento de tu tratamiento en el CAD?

- 1 Sí
- 2 No→P49
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 47.** ¿Cómo valoras la intervención terapéutica para la reinserción que allí has recibido? ¿Dirías que fue...?

- 1 Muy mal →P48A
- 2 Mal
- 3 Regular
- 4 Bien
- 5 Muy bien
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 48.** Has valorado de forma muy negativa los pisos de apoyo a la reinserción, nos ayudaría mucho si nos indicaras qué puede hacerse para que mejoren

.....  
.....

**Pregunta 49.** ¿Has estado en el último año en una comunidad terapéutica?

- 1 Sí
- 2 No→P52
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 50.** ¿Cómo valoras la intervención terapéutica que allí has recibido? ¿Dirías que fue...?

- 1 Muy mal →P51
- 2 Mal
- 3 Regular
- 4 Bien
- 5 Muy bien
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 51.** Has valorado de forma muy negativa las comunidades terapéuticas, nos ayudaría mucho si nos indicaras qué puede hacerse para que mejoren

.....  
.....

**Pregunta 52.** ¿Has estado en el último año en un centro de patología dual?

- 1 Sí
- 2 No→P55
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 53.** ¿Cómo valoras el tratamiento que allí has recibido? ¿Dirías que fue...?

- 1 Muy mal →P54
- 2 Mal
- 3 Regular
- 4 Bien
- 5 Muy bien
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 54.** Has valorado de forma muy negativa los centros de patología dual, nos ayudaría mucho si nos indicaras qué puede hacerse para que mejoren.

.....  
.....

**Pregunta 55.** Y ya por último ¿has utilizado en el último año el Servicio de Orientación Laboral o un taller o curso derivado desde el CAD?

- 1 Sí→P57
- 2 No→P56
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 56.** ¿Podrías indicar el motivo por el que has decidido no hacer uso del Servicio de Orientación Laboral? **RESPUESTA MÚLTIPLE**

- 1 Ya estoy empleado/empleada
- 2 No tengo interés en estar empleado/empleada
- 3 No creo que el Servicio de Orientación Laboral me vaya a ayudar a acceder a un empleo
- 4 No se me ha ofrecido este servicio
- 5 Jubilado
- 6 Otro
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 56 a.** En caso de haber contestado la opción **otro** especifique cual:

.....  
.....

**Pregunta 57.** Pensando exclusivamente en la última vez que has hecho uso del Servicio de Orientación Laboral ¿cómo valoras la intervención que allí has recibido o estás recibiendo. ¿Dirías que es/fue...?

- 1 Muy mal →P58
- 2 Mal
- 3 Regular
- 4 Bien
- 5 Muy bien
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 58.** Has valorado de forma muy negativa el Servicio de Orientación Laboral, nos ayudaría mucho si nos indicaras qué puede hacerse para que mejoren.

.....  
.....

**Pregunta 59.** ¿Consideras que desde que has iniciado el tratamiento te han ofrecido suficientes opciones terapéuticas?

- 1 Sí
- 2 No → P61
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 60.** ¿Podrías indicarnos qué opciones terapéuticas has echado en falta?

.....  
.....

**A TODOS/AS**

**Pregunta 61.** En toda tu experiencia en este CAD, ¿Has sufrido algún tipo de discriminación?

- 1 Sí, con frecuencia
- 2 Sí, alguna vez
- 3 No, nunca → P63
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 62.** ¿Podrías indicarme cuál o cuáles crees que son los motivos de esta discriminación en el CAD? RESPUESTA MULTIPLE

- 1 Género
- 2 Origen/etnia
- 3 Idioma
- 4 Edad
- 5 Por condición de adicto/adicta
- 6 Por motivos personales
- 7 Otro
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 62 a.** En caso de haber contestado la opción **otro** especifique cual:

.....  
.....

**Pregunta 63.** Pensando ahora en el conjunto de lo que conoces de este CAD hasta el momento, ¿lo recomendarías a algún amigo o conocido que se encontrase en una situación parecida a la tuya?

- 1 No → P64
- 2 Es poco probable
- 3 Depende
- 4 Es probable
- 5 Si
- 99 No sabe/No contesta

**Pregunta 64.** ¿Podrías indicarnos los motivos por los que no recomendarías el tratamiento en este CAD, o los motivos por los que no lo tienes tan claro?

.....  
.....

**Pregunta 65.** Ya, por último, hemos hablado de varias cuestiones acerca de este CAD, ¿hay algo de lo que no hayamos hablado y que quieras añadir?

.....  
.....

**Gracias por su colaboración**