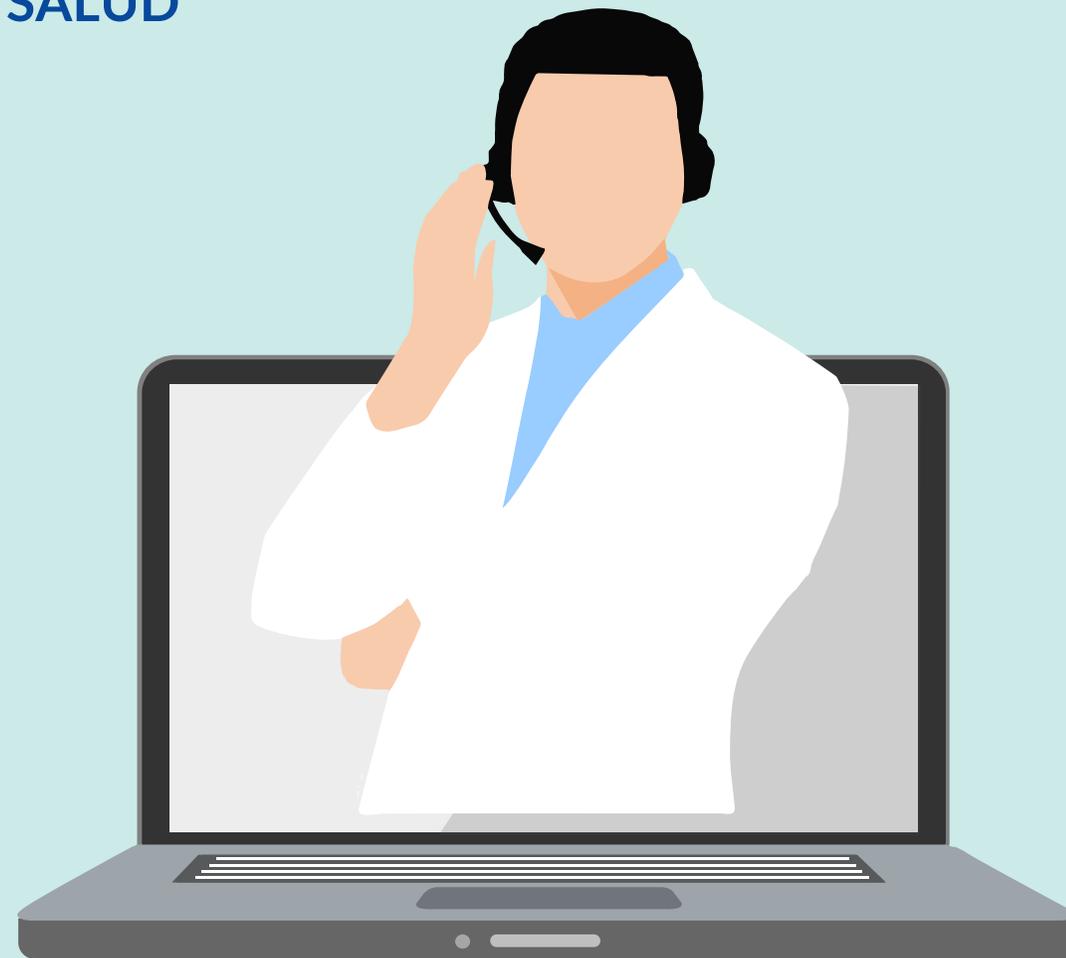


Informe de resultados
ESTUDIO DE SATISFACCION DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS
CENTROS DE ATENCIÓN A LAS ADICCIONES (CAD) CON LOS SERVICIOS
PRESTADOS DE CARA A LA EVALUACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS
DEL INSTITUTO DE ADICCIONES DE MADRID SALUD

Diciembre 2023



00	Ficha técnica y caracterización de la muestra	página 3
01	Perfil de las personas usuarias de los CADs	página 5
02	Principales resultados de la valoración de los CADs Valoración general del CAD Valoración acceso al CAD Valoración instalaciones del CAD Valoración de los profesionales	página 16
03	Valoración de las opciones terapéuticas Información de las opciones terapéuticas Terapia de grupo Tratamiento con metadona Servicio de orientación laboral Recursos terapéuticos residenciales	página 38
04	Respeto a la diversidad	página 61
05	Recomendación por personas usuarias del CAD	página 63

0. FICHA TÉCNICA

Ficha técnica y caracterización de la muestra



OBJETIVO PRINCIPAL

Detectar los niveles de satisfacción de las personas usuarias de los Centros de Atención a las Adicciones (CAD) con los servicios prestados, y establecer un marco comparativo con años anteriores.



UNIVERSO DE ESTUDIO

Personas usuarias de los CAD dependientes de Madrid Salud



TAMAÑO MUESTRAL

376 personas usuarias encuestadas



TIPO DE MUESTREO

Muestreo aleatorio polietápico, estratificado por CAD y estableciendo cuotas por edad, género y sustancia por la que acuden al CAD.



ÁMBITO

El ámbito geográfico corresponde al territorio del municipio de Madrid, y a las divisiones constituidas por sus 7 CAD



MÉTODO DE RECOGIDA

Encuesta personal en los CAD dependientes de Madrid Salud



PERIODO DE RECOGIDA

El trabajo de campo se realizó del 2 al 31 de octubre de 2023.

1. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS CADS

1. Perfil de las personas usuarias

Sexo:

Hombres:
284 (74,9%)
Mujeres:
95 (25,1%)

Edad:

Hasta 24 años	32	8,4%
De 25 a 29 años	25	6,6%
De 30 a 34 años	33	8,7%
De 35 a 39 años	37	9,8%
De 40 a 44 años	44	11,6%
De 45 a 49 años	49	12,9%
De 50 a 54 años	57	15,0%
De 55 a 59 años	54	14,2%
60 y más años	48	12,7%
	379	100,0%

Ocupación:

Trabaja	165	43,5%
Desempleado/a	136	35,9%
Estudiante a tiempo completo	25	6,6%
Jubilado/pensionista	47	12,4%
Labores del hogar	2	0,5%
Otro	4	1,1%
	379	100%

Estudios:

Sin estudios	24	6,40%
Primarios (EGB, ESO)	151	39,80%
Secundarios (BUP, FP)	144	38,00%
Medios (diplomatura)	32	8,40%
Superiores (licenciatura, y grado universitario)	28	7,40%
	379	100%

CAD:

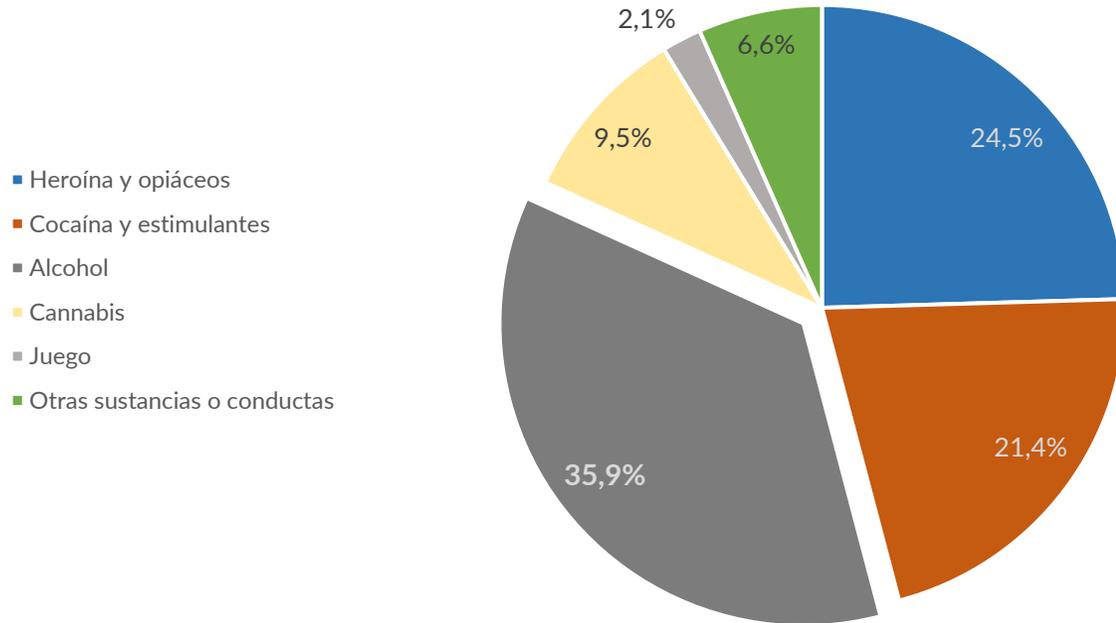
Latina	48	12,70%
Villaverde	46	12,10%
Vallecas	63	16,60%
San Blas	58	15,30%
Tetuán	53	14,00%
Arganzuela	57	15,00%
Hortaleza	54	14,20%
	379	100%

Unidad: Porcentajes
Base: Total muestra n=379

1. Perfil de las personas usuarias

Principal sustancia/conducta por la que acudió al CAD

N=379



La sustancia por la que están en tratamiento es un 35,9% por el alcohol, un 24,5% por heroína/opiáceos, y un 21,4% por cocaína/estimulantes.

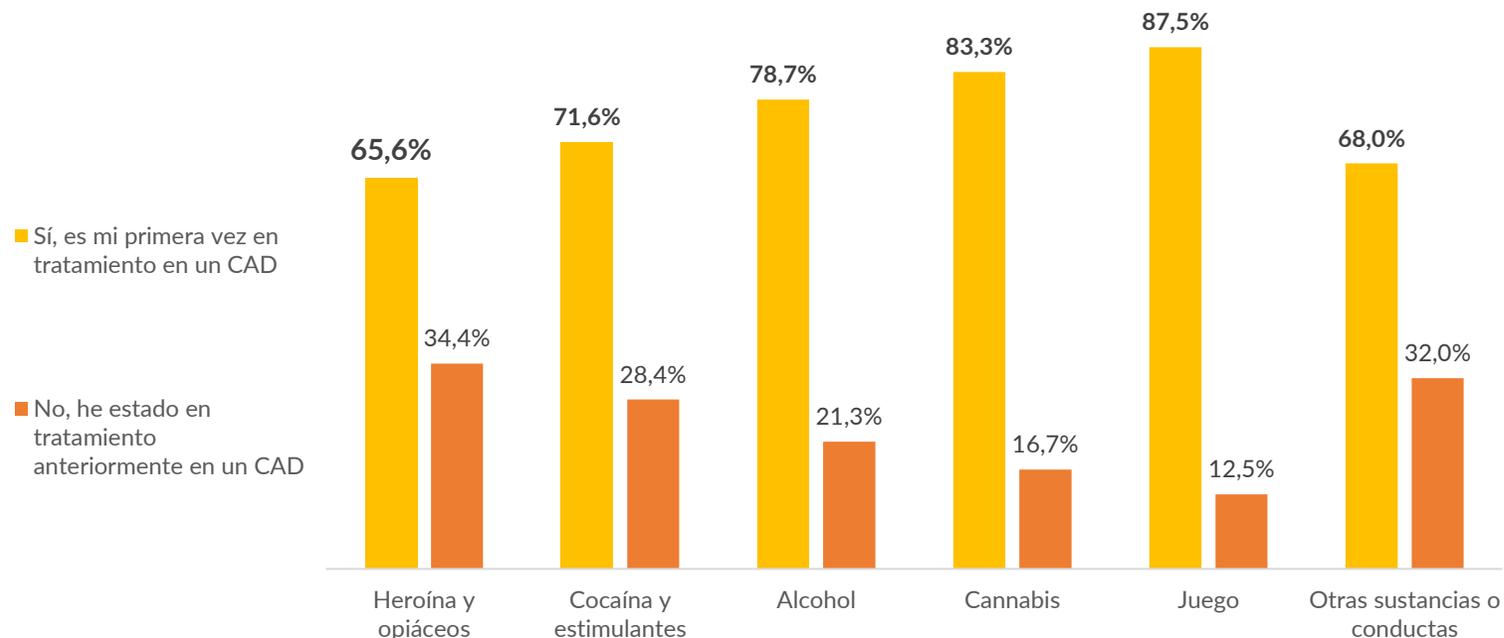
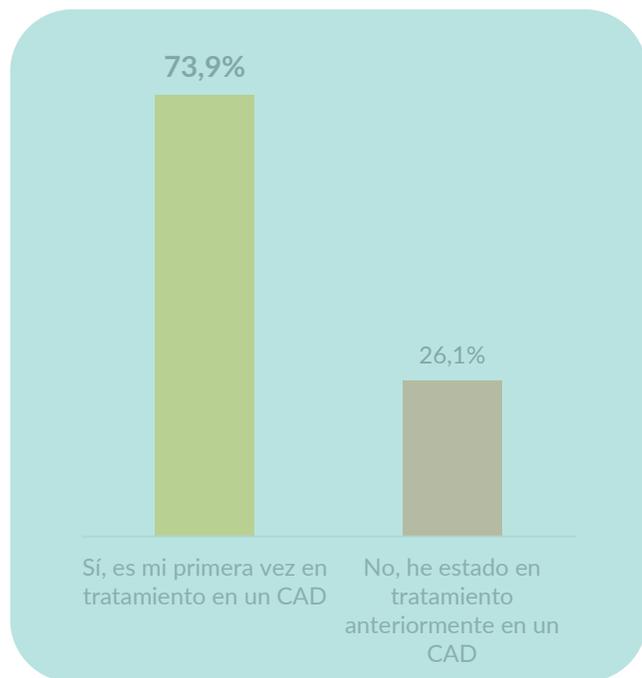
Por CAD, la proporción al total es muy similar, a excepción del CAD de Villaverde donde la sustancia principal por la que han acudido sus usuarios es la cocaína/estimulantes.

CENTRO	SUSTANCIA/CONDUCTA
LATINA	1 Alcohol (43,8%)
	2 Heroína y opiáceos (27,1%)
	3 Cocaína y estimulantes (12,5%)
VILLVERDE	1 Cocaína y estimulantes (34,8%)
	2 Alcohol (30,4%)
	3 Heroína y opiáceos (19,6%)
VALLECAS	1 Alcohol (34,9%)
	2 Heroína y opiáceos (23,8%)
	3 Cocaína y estimulantes (23,8%)
SAN BLAS	1 Alcohol (37,9%)
	2 Heroína y opiáceos (25,9%)
	3 Cocaína y estimulantes (19,0%)
TETUÁN	1 Alcohol (35,8%)
	2 Heroína y opiáceos (22,6%)
	3 Cocaína y estimulantes (18,9%)
ARGANZUELA	1 Alcohol (33,3%)
	2 Heroína y opiáceos (26,3%)
	3 Cocaína y estimulantes (21,1%)
HORTALEZA	1 Alcohol (35,2%)
	2 Heroína y opiáceos (25,9%)
	3 Cocaína y estimulantes (20,4%)

1. Perfil de las personas usuarias

Frecuencia de asistencia

N=379

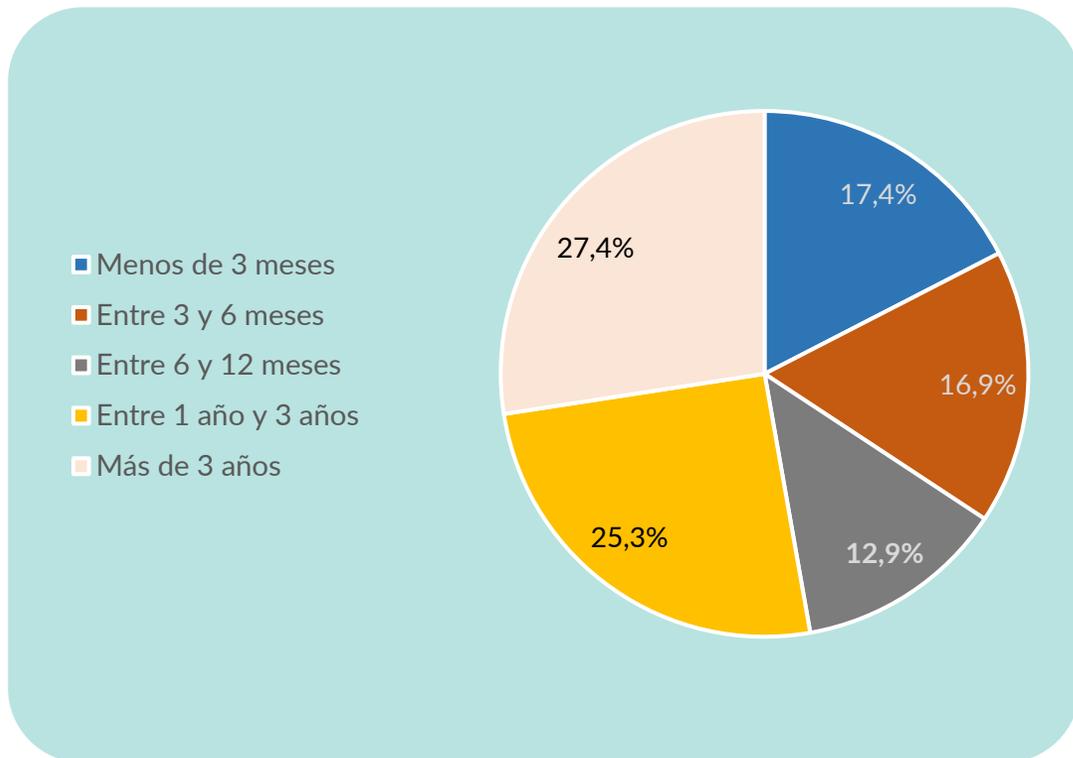


Siete de cada diez de los entrevistados es la primera vez que están con un tratamiento en un CAD. Los usuarios que han ido al CAD por la adicción al juego son en mayor medida los que más han acudido por primera vez, seguido de los consumidores de Cannabis.

1. Perfil de las personas usuarias

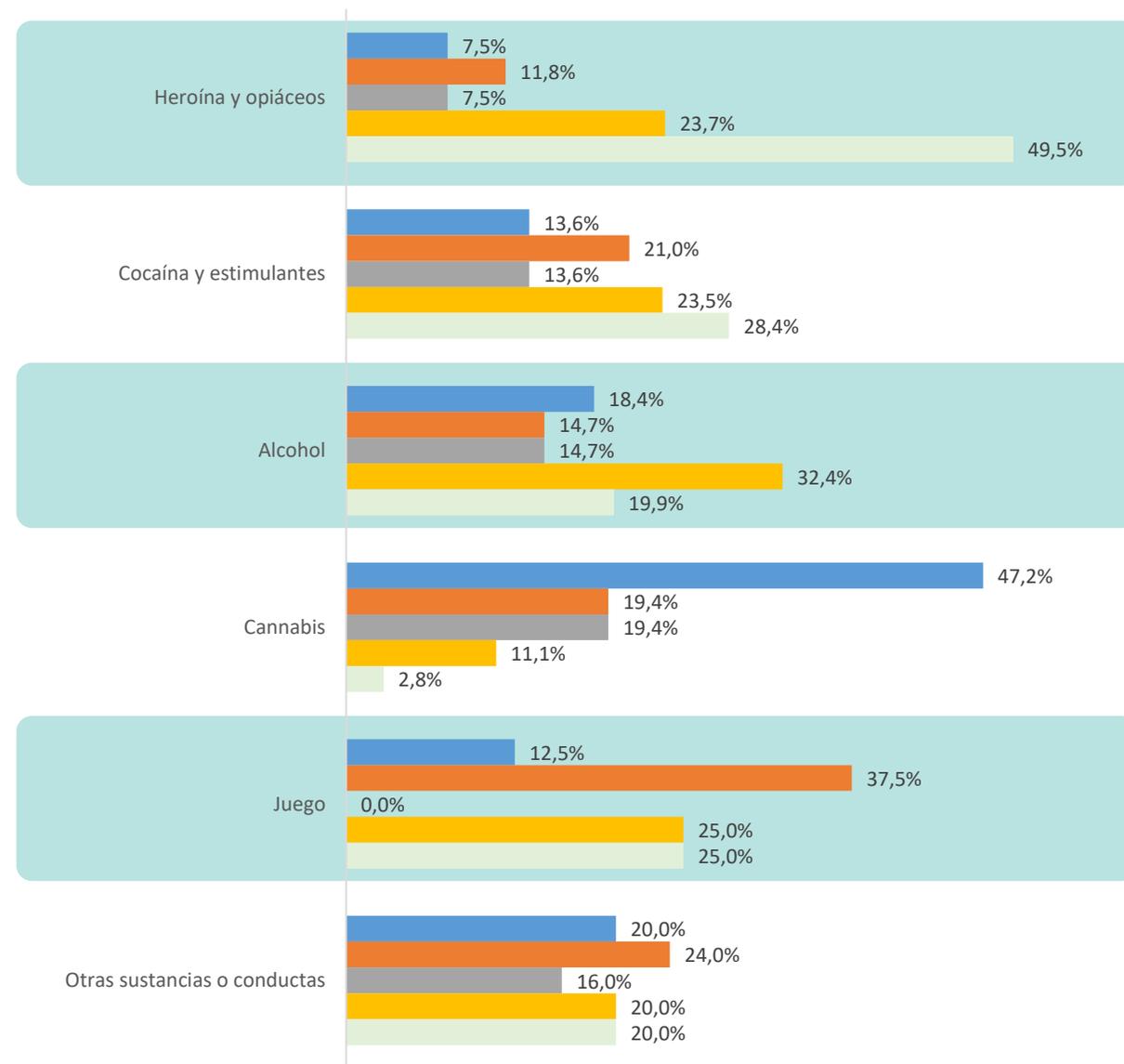
Temporalidad en el actual CAD

N=379



Entre todos los usuarios, más de la mitad (52,8%) de ellos llevan más de un año en tratamiento en el mismo CAD.

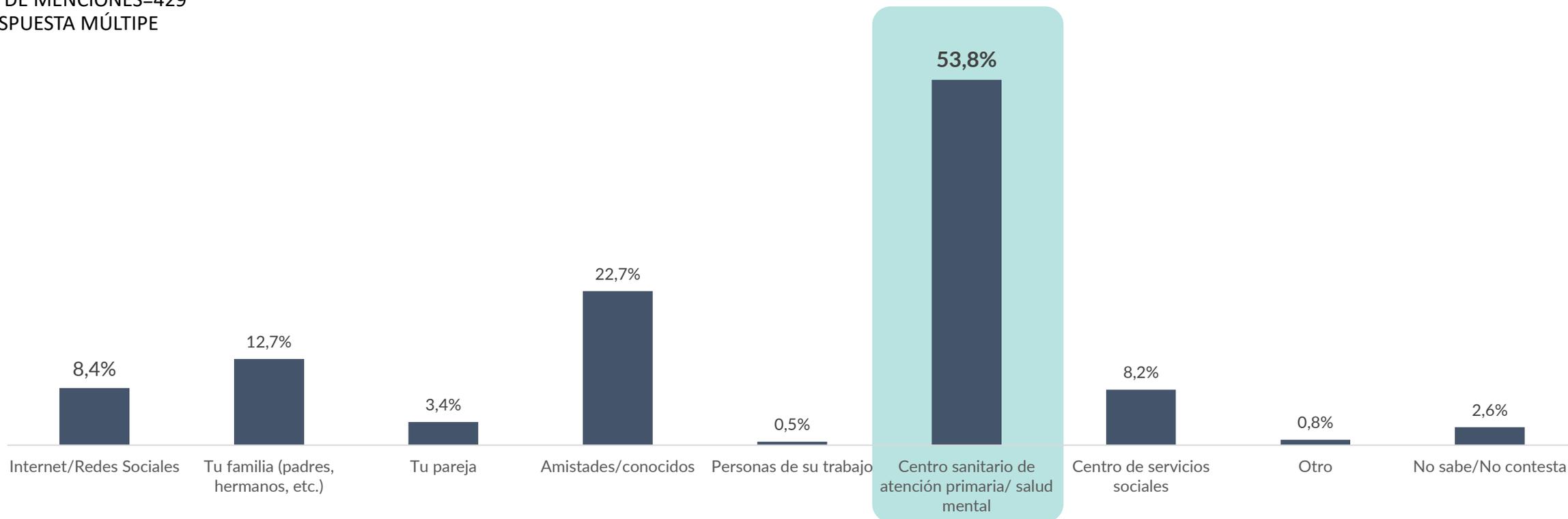
Las personas usuarias que llevan más tiempo en el CAD son los consumidores de Heroína y opiáceos.



1. Perfil de las personas usuarias

Conocimiento de los CAD

Nº DE MENCIONES=429
RESPUESTA MÚLTIPLE



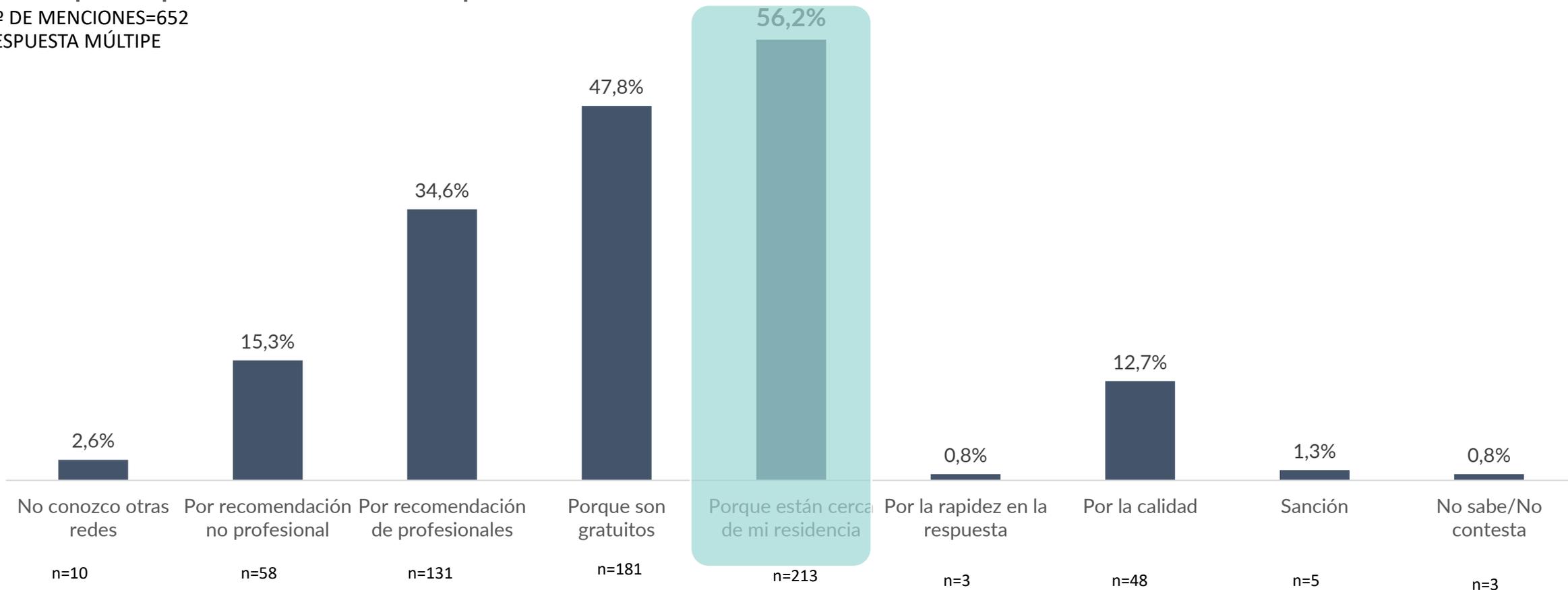
La existencia del CAD lo han conocido en un 53,8% por el centro sanitario de atención primaria o de salud mental, seguido por la recomendación de amistades/conocidos (22,7%). Como tercera fuente de conocimiento por medio de familiares (12,7%)

1. Perfil de las personas usuarias

Razones por las que realizan tratamiento las personas usuarias en un CAD

Nº DE MENCIONES=652

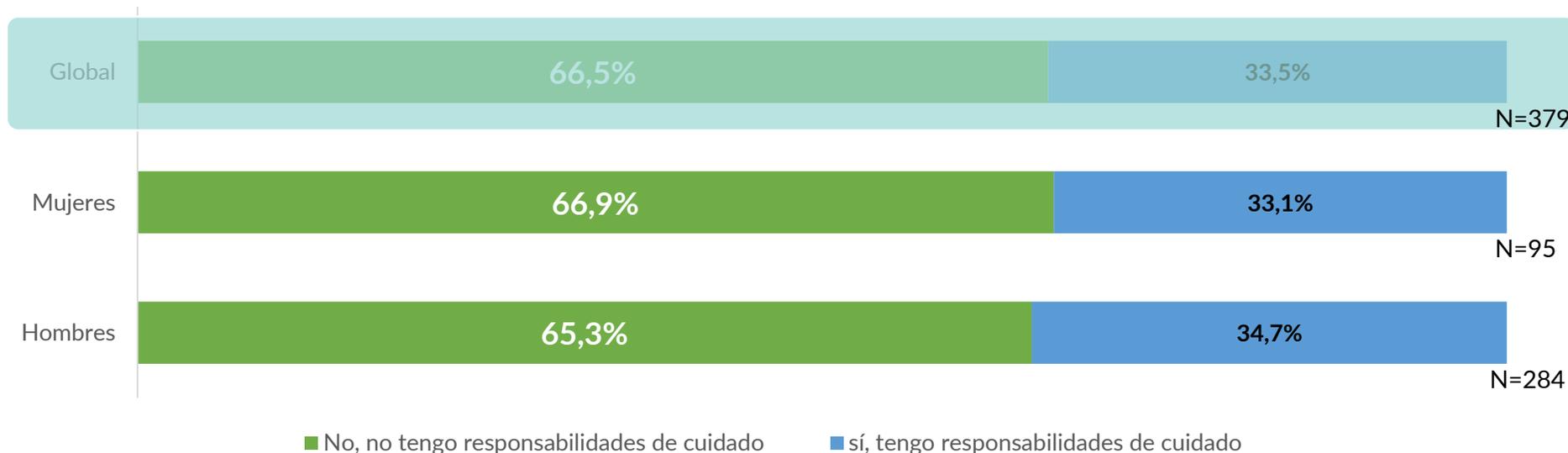
RESPUESTA MÚLTIPLE



Cinco de cada diez personas usuarias entrevistadas, realizan el tratamiento actual en el CAD y no en otra red de tratamiento (privada o al margen de la red de centros de salud y hospitales) por la *Cercanía a su residencia*. En segundo lugar, porque estos *Centros son gratuitos*, y en tercer lugar por la *Recomendación de profesionales*

1. Perfil de las personas usuarias

Situación de responsabilidad con personas al cuidado de las personas usuarias al CAD.

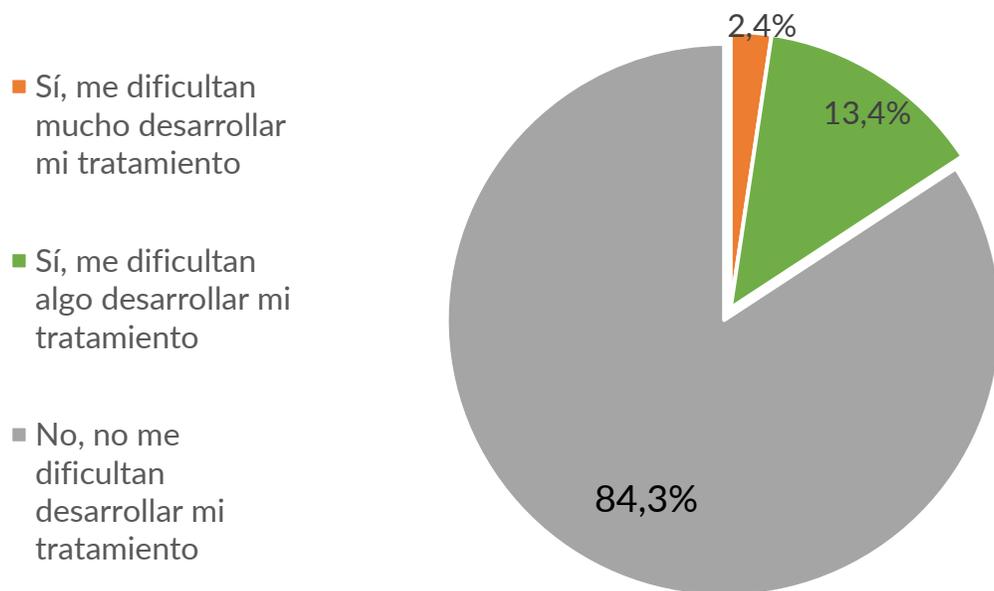


Existen pequeñas diferencias entre las personas usuarias mujeres y hombres. Los hombres usuarios de los CADs cuentan con una responsabilidad de cuidado en el 65,3% de los casos, mientras que en las mujeres usuarias este hecho se eleva hasta el 66,9%.

1. Perfil de las personas usuarias

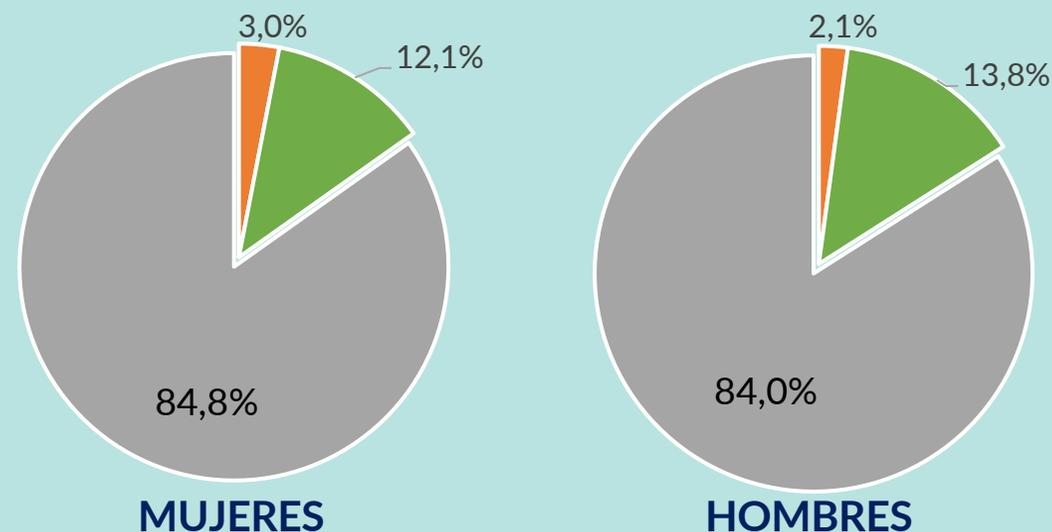
Situación de responsabilidad con personas al cuidado de las personas usuarias al CAD.

N=127. Tienen responsabilidad de cuidado



El 84,3% de las personas que tienen a su cargo a una tercera persona, afirman que este hecho no le dificulta el desarrollo de su tratamiento.

Pequeños matices en los datos al segmentar por sexo. Las mujeres con responsabilidad de cuidado afirman en mayor medida a los hombres, que este hecho no les dificulta desarrollar su tratamiento.



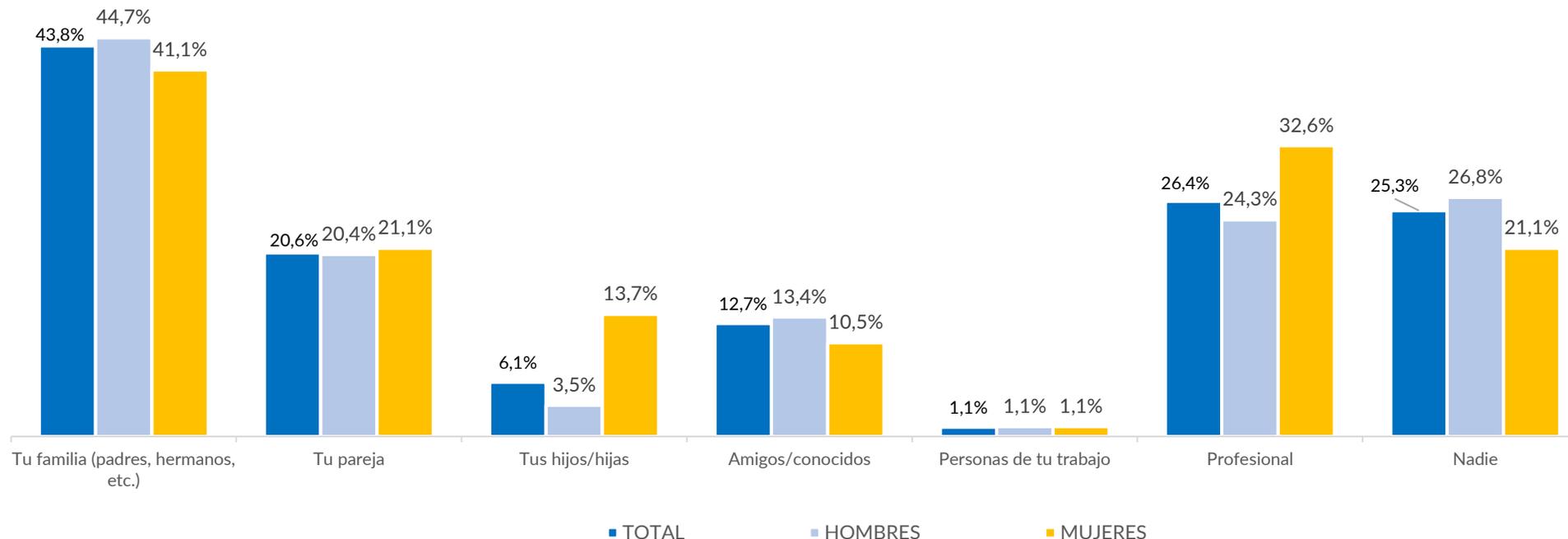
Unidad: Porcentajes
Base: Sobre quienes sí tienen responsabilidad de cuidado n=127

1. Perfil de las personas usuarias

Principales apoyos para acudir al CAD

Nº DE MENCIONES=516

RESPUESTA MÚLTIPLE



El principal apoyo que han tenido las personas usuarias para acudir a los CADs, ha sido por parte de su familia (padres, hermanos, etc.), seguido del profesional. Destacar el 25,3% de los/as entrevistados/as que dicen no recibir apoyo de nadie.

Por sexo, la diferencia principal viene del apoyo recibido en mayor medida entre las mujeres por sus “Hijos/as” (13,7%) frente al 3,5% en hombres.

2. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE LOS CADS DE MADRID



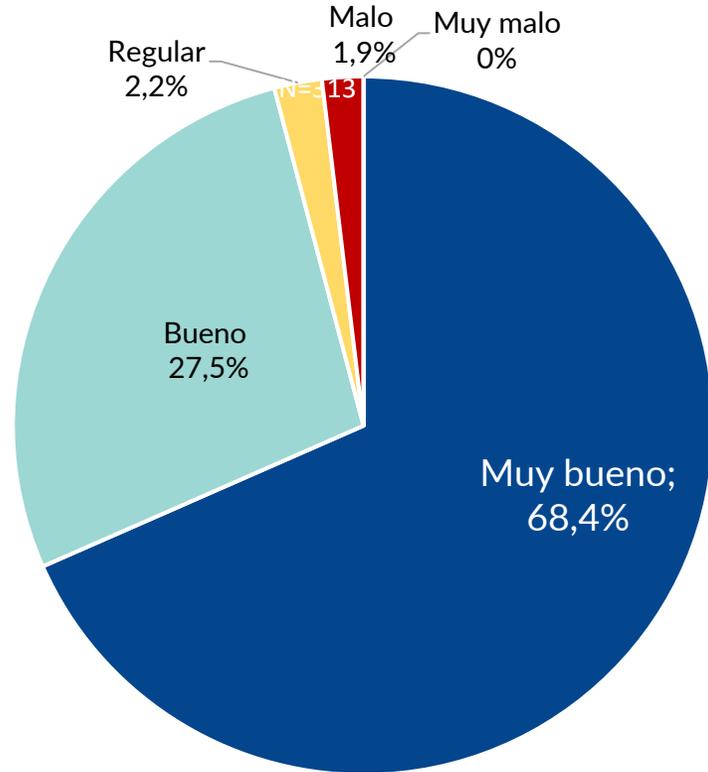
2. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE LOS CADS DE MADRID

2.1. VALORACIÓN GENERAL DEL CAD

2. Valoración general del CAD

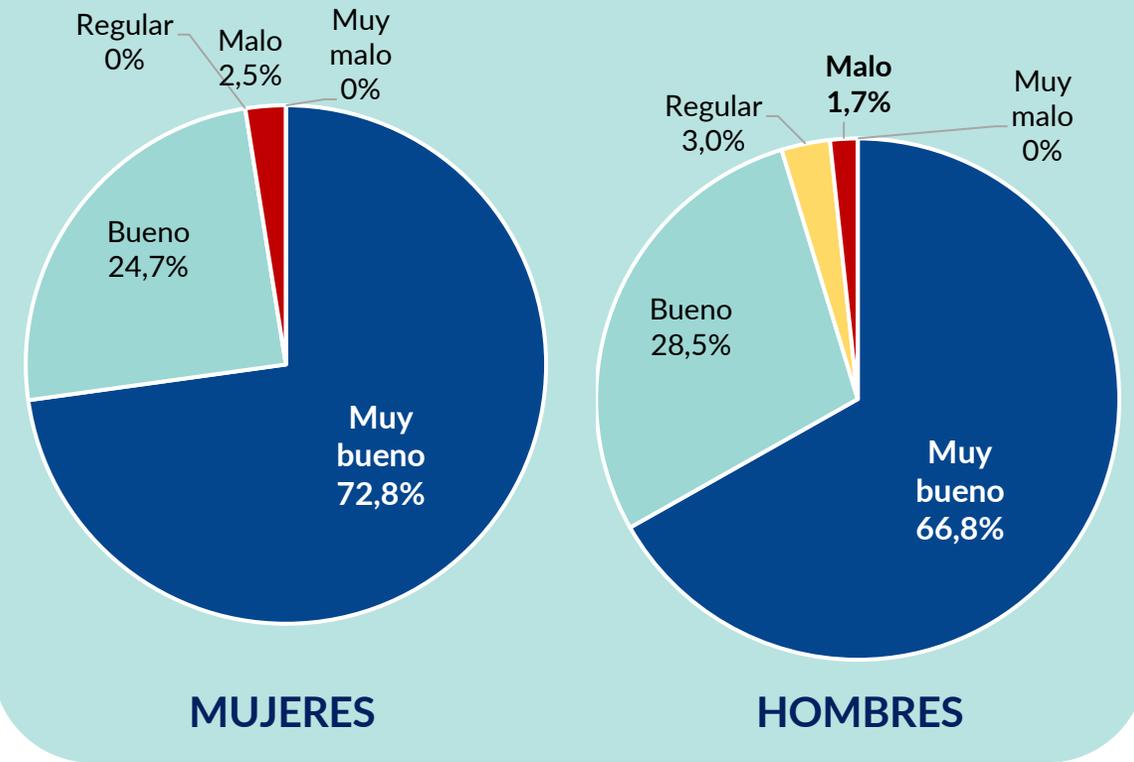
Valoración tratamiento actual en el CAD

N=313. Tiempo en el CAD +3 meses



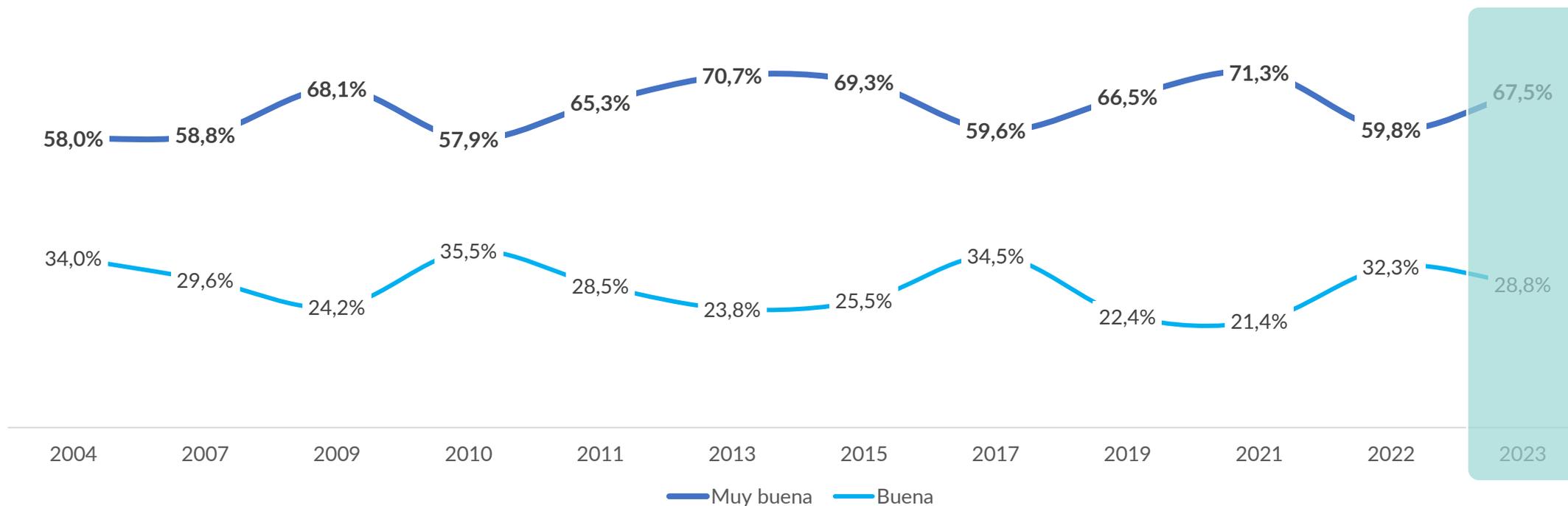
En general la valoración del tratamiento que están recibiendo en los CADs las personas usuarias que llevan más de tres meses es bueno (27,5%) o “muy bueno” (68,4%). Así, la valoración positiva, se eleva casi al 96%.

Las mujeres son las que mejor valoración dan a los CADs (97,5%) frente a los hombres (95,3%).



2. Valoración general del CAD

Evolución valoración del CAD



La evolución de la valoración de los CADs en los últimos veinte años, ha venido fluctuando entre las valoraciones positivas del 92% en 2004, al 94,5% de 2013, hasta el 96,3% de este año (2023).

Resaltar, que ha aumentado respecto al anterior (96,3% valoración muy buena o buena frente al 92,1%)



2. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE LOS CADS DE MADRID

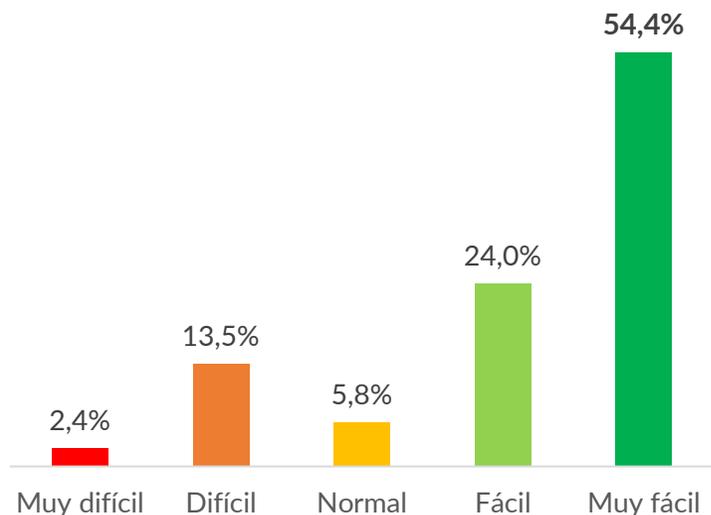
2.2. VALORACIÓN ACCESO AL CAD

2.1. Valoración acceso al CAD

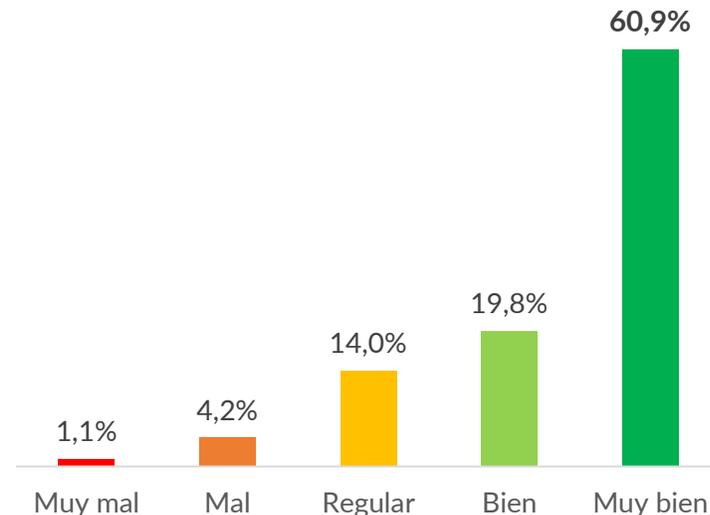
Grado de satisfacción de los elementos facilitados para el acceso al CAD

N=379

Valoración general de la accesibilidad al CAD



Agilidad en obtener la primera cita



Cerca del 80% valoran en general la accesibilidad a los CAD como “fácil o muy fácil” y sólo el 15,9% sitúan la accesibilidad como “difícil o muy difícil”.

Hay mejores datos a la hora de pronunciarse las personas usuarias sobre la obtención de la primera cita. Más del 80% consideran que la agilidad para obtener la primera cita fue “bien o muy bien”.

2. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE LOS CADS DE MADRID

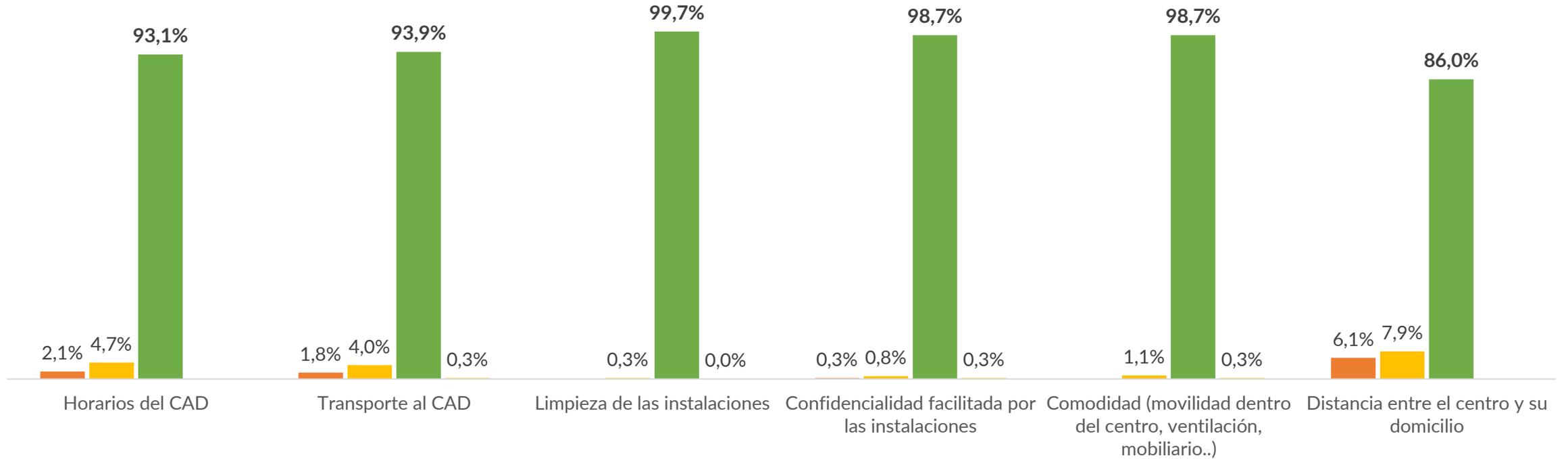
2.2. VALORACIÓN INSTALACIONES DEL CAD

2.2. Valoración instalaciones de CAD

Localización e instalaciones del CAD

N=379

■ Mal o muy mal ■ Regular ■ Bien o muy bien ■ Ns/nc



En general, todos los aspectos en cuanto a la localización y las instalaciones con las que cuentan los CADs del Ayuntamiento de Madrid se valoran como bien o muy bien.

2.2. Valoración instalaciones de CAD

Localización e instalaciones (media)

N=379



En la evolución y comparación con años anteriores, estas valoraciones van en ascenso, siendo año tras año superior a 4 y muy cercanas al 5 en algunos aspectos, como la *Comodidad del CAD* y la *Confidencialidad facilitada por las instalaciones*.

Valoración de 1 a 5

2. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE LOS CADS DE MADRID

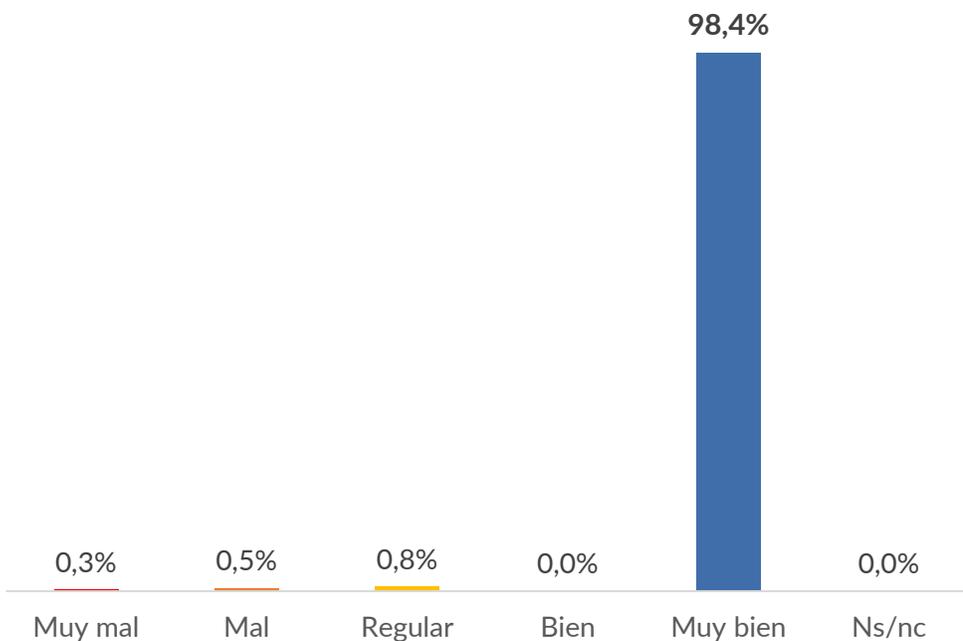
2.3. VALORACIÓN DE LOS PROFESIONALES

2.3. Valoración del personal

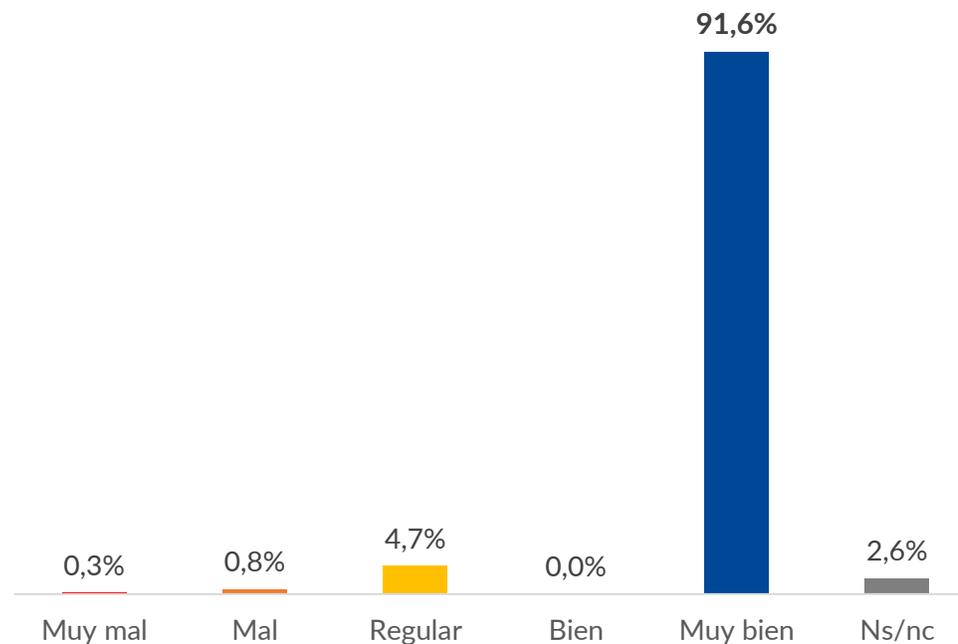
Valoración de las personas que trabajan en la recepción

N=379

TRATO RECIBIDO



AGILIDAD PARA ATENDER Y RESOLVER PROBLEMAS



La valoración de las personas que trabajan en recepción es de muy buena en casi el 100% de los casos, así como la Agilidad para atender y resolver problemas de las personas usuarias de los CADs.

2.3. Valoración del personal

Valoración general del personal

N=379



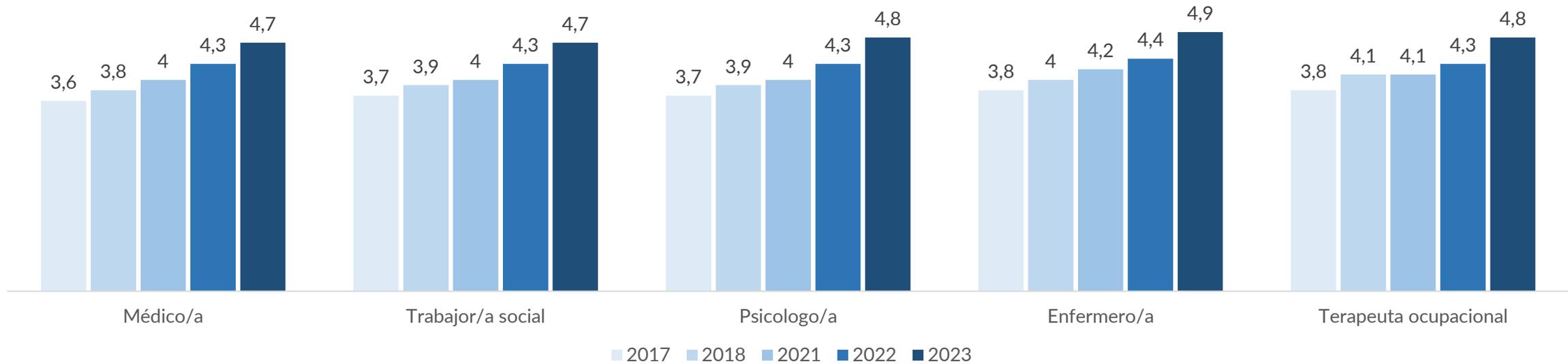
La valoración general de lo profesionales de los CADs ha aumentado 2023 respecto al resto de los años, en el “Trato recibido”, y en la “Coordinación entre profesionales”. Se mantiene la puntuación en la valoración de “Los profesionales que le están tratando si le facilitan información adecuada y comprensible”. Sin embargo, la valoración de 2023 desciende en comparación con el 2022 en el aspecto “Conoce el nombre y cualificación profesional de las personas que le están tratando”.

Valoración de 1 a 5

2.3. Valoración del personal

Valoración de los profesionales específicos

N=379



De nuevo, las valoraciones de todos los profesionales ha aumentado respecto a años anteriores, alcanzando la máxima puntuación en la valoración que se hace al equipo de enfermería de los CADs (4,9).

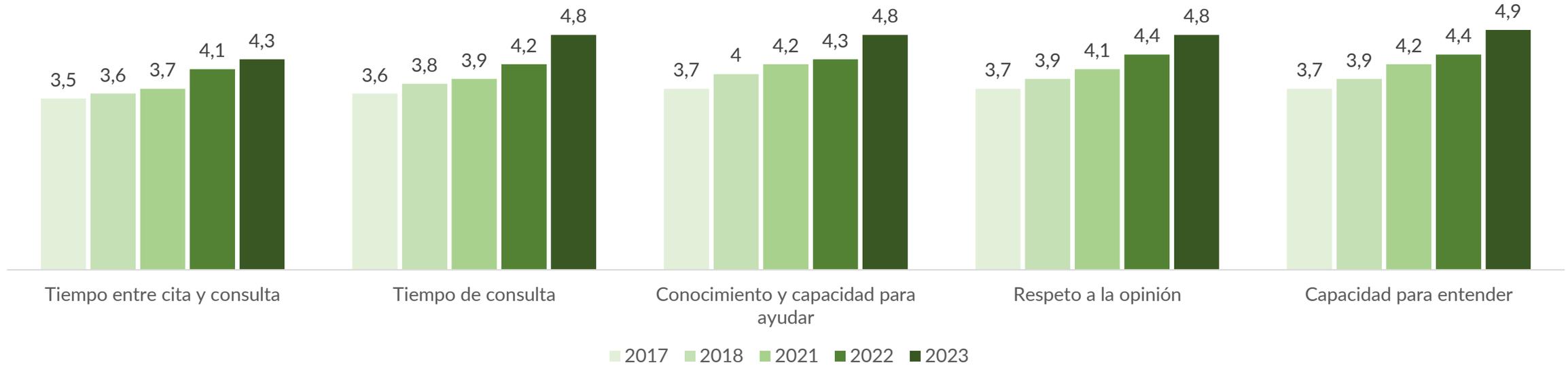
Las mayores mejoras en la valoración respecto al año anterior las encontramos en los y las enfermeros y enfermeras, y en los terapeutas ocupacionales, que aumente cinco décimas su valoración respecto al año anterior.

Valoración de 1 a 5

2.3. Valoración del personal

Valoración médico/a

N=379



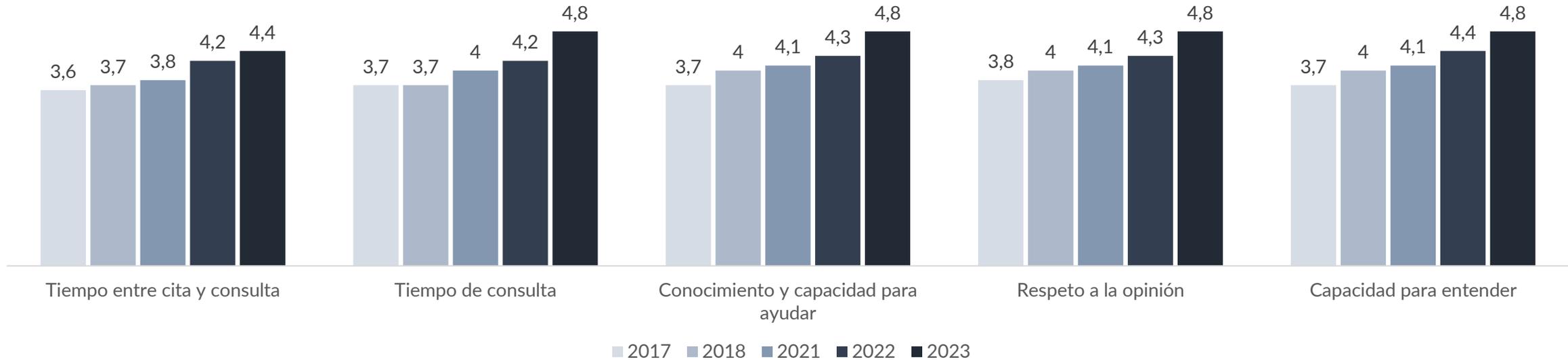
La valoración del equipo médico supera el valor 4 sobre 5 en todos los aspectos, siendo la puntuación mayor en la valoración de la “Capacidad para entender” del equipo médico, seguido, del “Tiempo de consulta”, “Conocimiento y capacidad para ayudar” y el “Respeto a la opinión”.

Valoración de 1 a 5

2.3. Valoración del personal

Valoración trabajador/a social

N=379



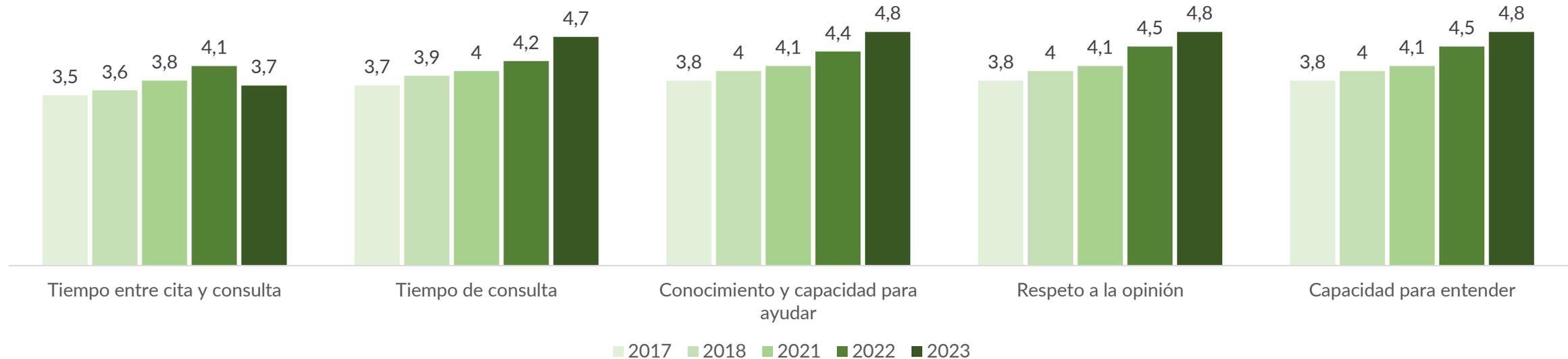
La valoración del trabajador/a social de los CADs está valorado este año por encima de 4,8 en todos los aspectos excepto del “Tiempo entre cita y la consulta”. Todas las valoraciones de los trabajadores/as sociales ascienden positivamente con los años.

Valoración de 1 a 5

2.3. Valoración del personal

Valoración psicólogo/a

N=379



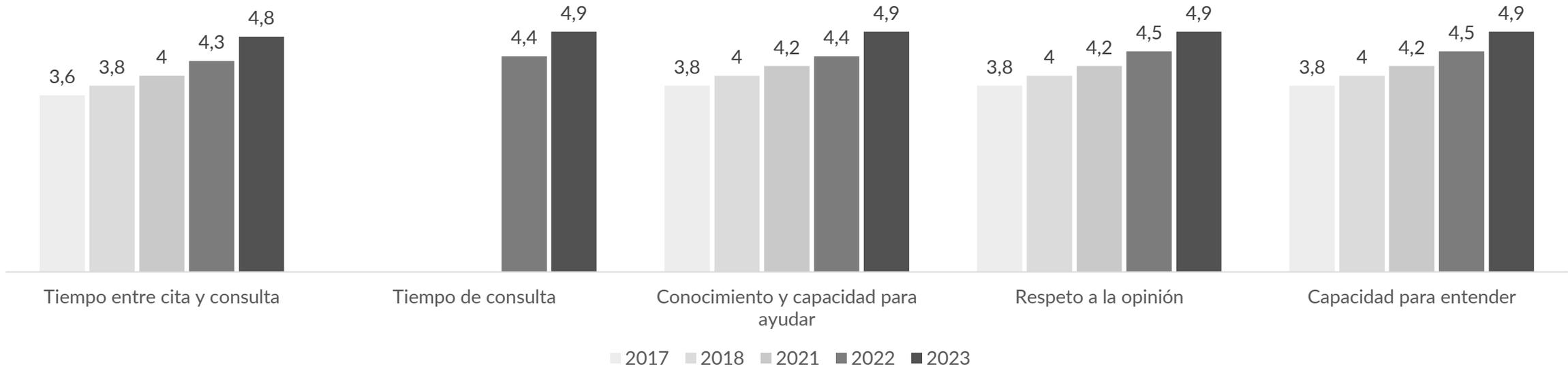
La valoración que se hace a los psicólogos/as del centro también ha ascendido con el paso de los años, excepto en el aspecto “Tiempo entre cita y consulta” donde desciende de 4,1 en 2022 a 3,7 en 2023.

Valoración de 1 a 5

2.3. Valoración del personal

Valoración enfermero/a

N=379



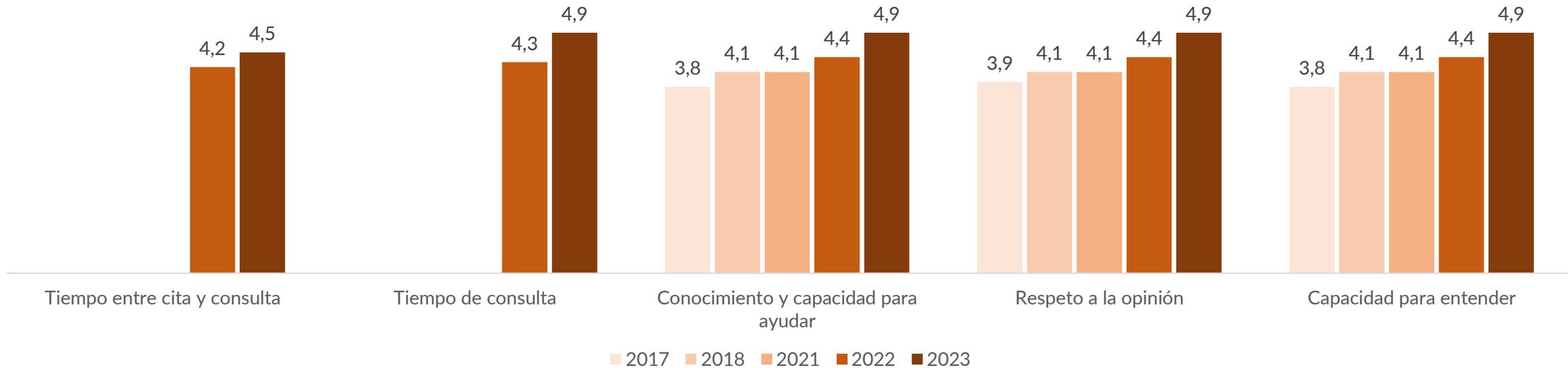
La valoración del equipo de enfermería es el que recibe puntuaciones más altas, rozando la puntuación máxima de 5 en todos los aspectos y aumentando respecto a años anteriores.

Valoración de 1 a 5
Datos no disponibles de "Tiempo de consulta" de los años 2017, 2018 y 2021.

2.3. Valoración del personal

Valoración terapeuta ocupacional

N=379



La valoración del equipo de terapeuta ocupacional es también muy cercana al 5, y de nuevo el aspecto con una puntuación menor es “Tiempo entre cita y consulta”.

Valoración de 1 a 5
Datos no disponibles de “Tiempo entre cita y consulta” de los años 2017, 2018 y 2021.
Datos no disponibles de “Tiempo de consulta” de los años 2017, 2018 y 2021.

3. VALORACIÓN DE LAS OPCIONES TERAPÉUTICAS

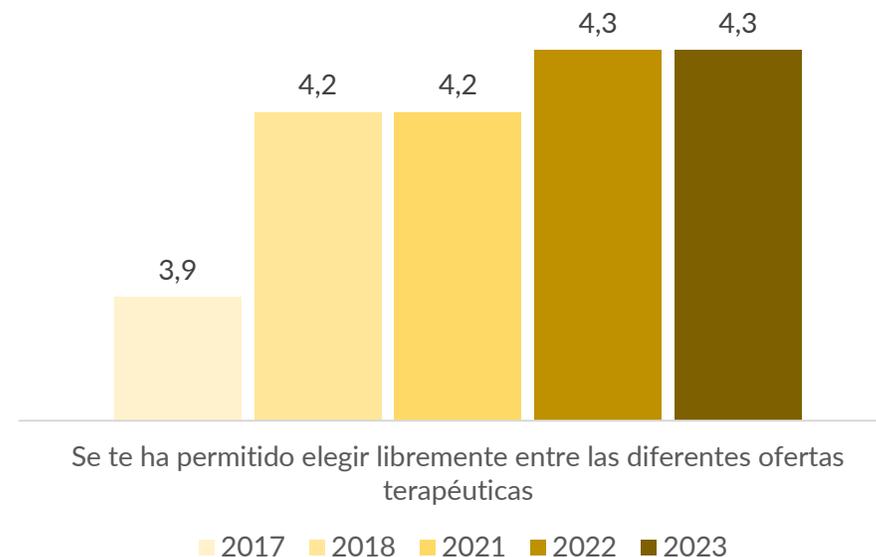
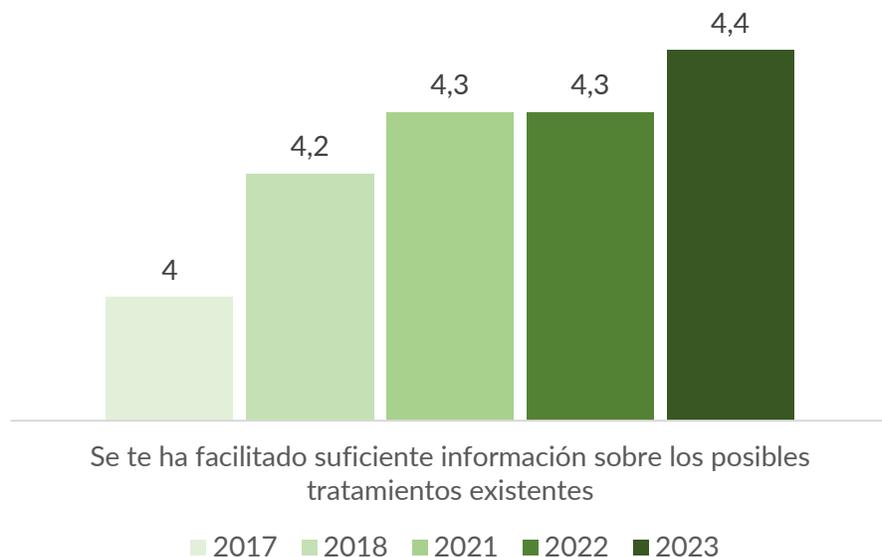
3. VALORACIÓN DE LAS OPCIONES TERAPÉUTICAS

3.1. INFORMACIÓN DE LAS OPCIONES TERAPÉUTICAS

3. Valoración opciones terapéuticas

Evolución valoración de información y libre elección de tratamiento

N=379



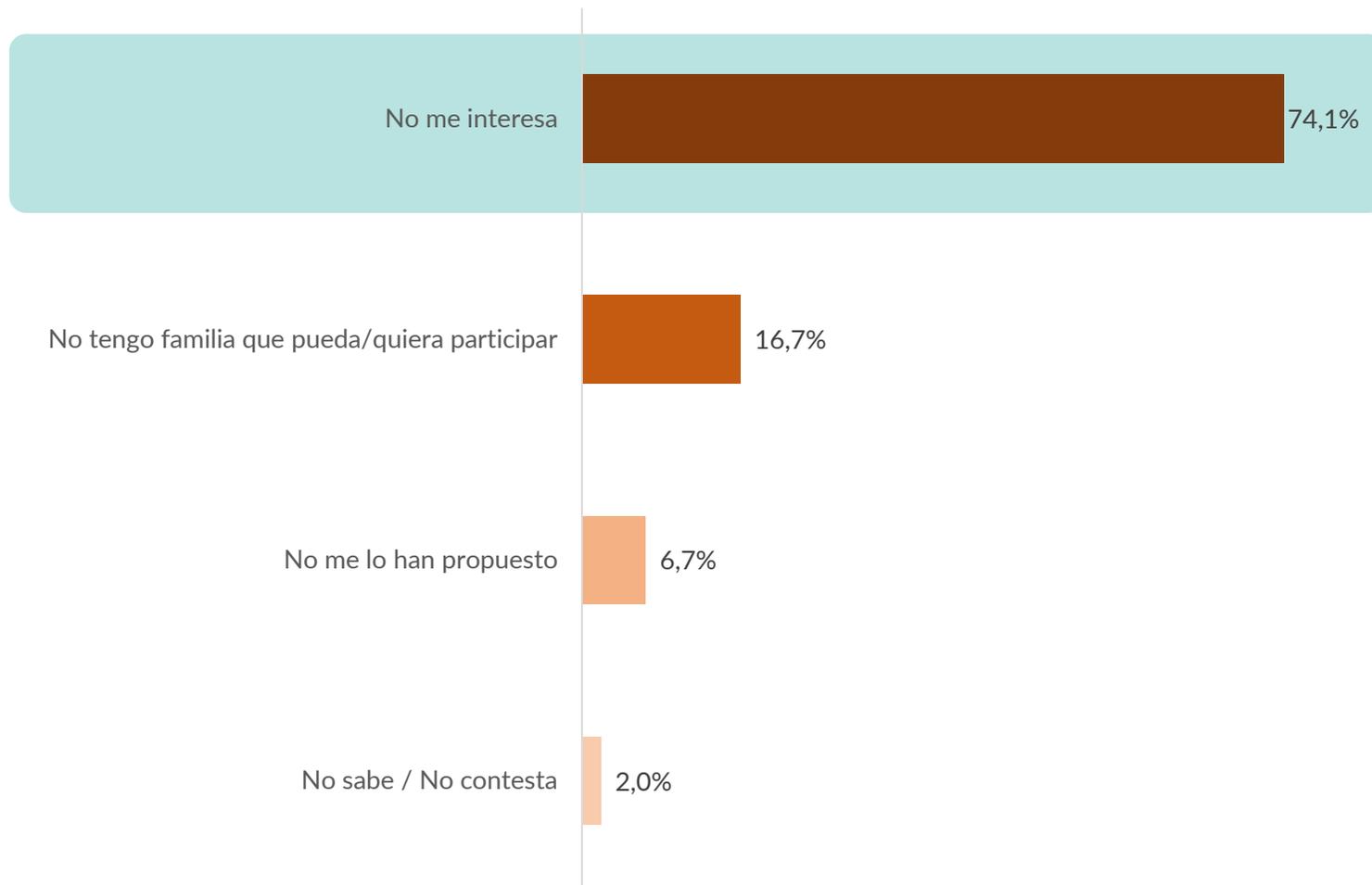
Mientras que la valoración sobre la información recibida por las personas usuarias de los CADs sobre los posibles tratamientos mejora respecto al año anterior, la opinión sobre si se les ha permitido elegir libremente entre diferentes ofertas terapéuticas se ha mantenido.

Valoración de 1 a 5

3. Valoración opciones terapéuticas

Tratamiento con participación familiar de personas usuarias del CAD. Motivos para la NO participación.

N=282. No participan sus familiares



Tres de cada cuatro personas usuarias de los CADs que no desarrollan un tratamiento con participación familiar, afirman que es por “No interesarles”, mientras que el 16,7% no lo hace por “Falta de familia que pueda o quiera participar”.

n = 379



3. VALORACIÓN DE LAS OPCIONES TERAPÉUTICAS

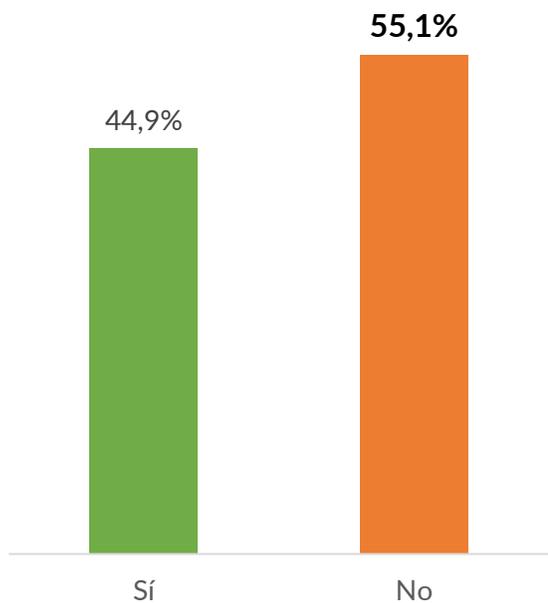
3.2. TERAPIAS DE GRUPO

3. Valoración opciones terapéuticas

Terapias de grupo. Participación.

N=379

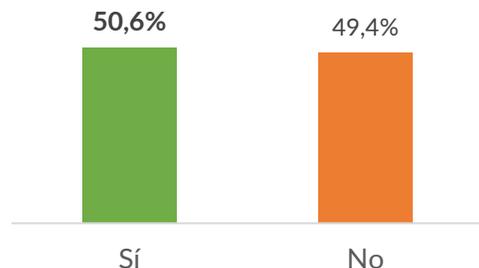
GLOBAL



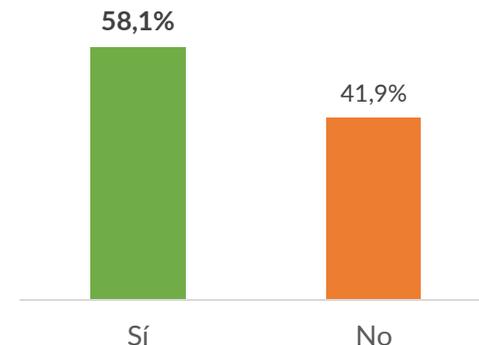
HEROÍNA Y OPIÁCEOS



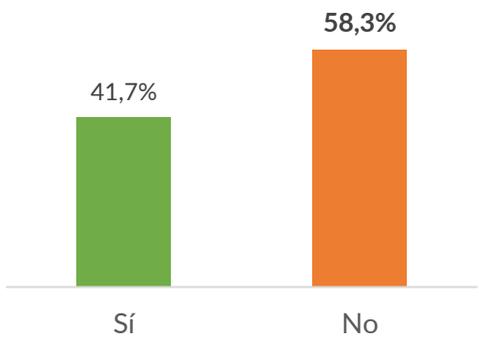
COCAÍNA Y ESTIMULANTES



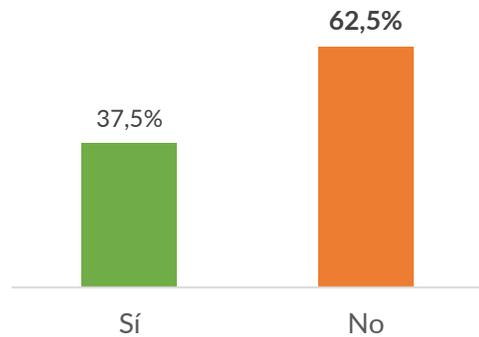
ALCOHOL



CANNABIS



JUEGO



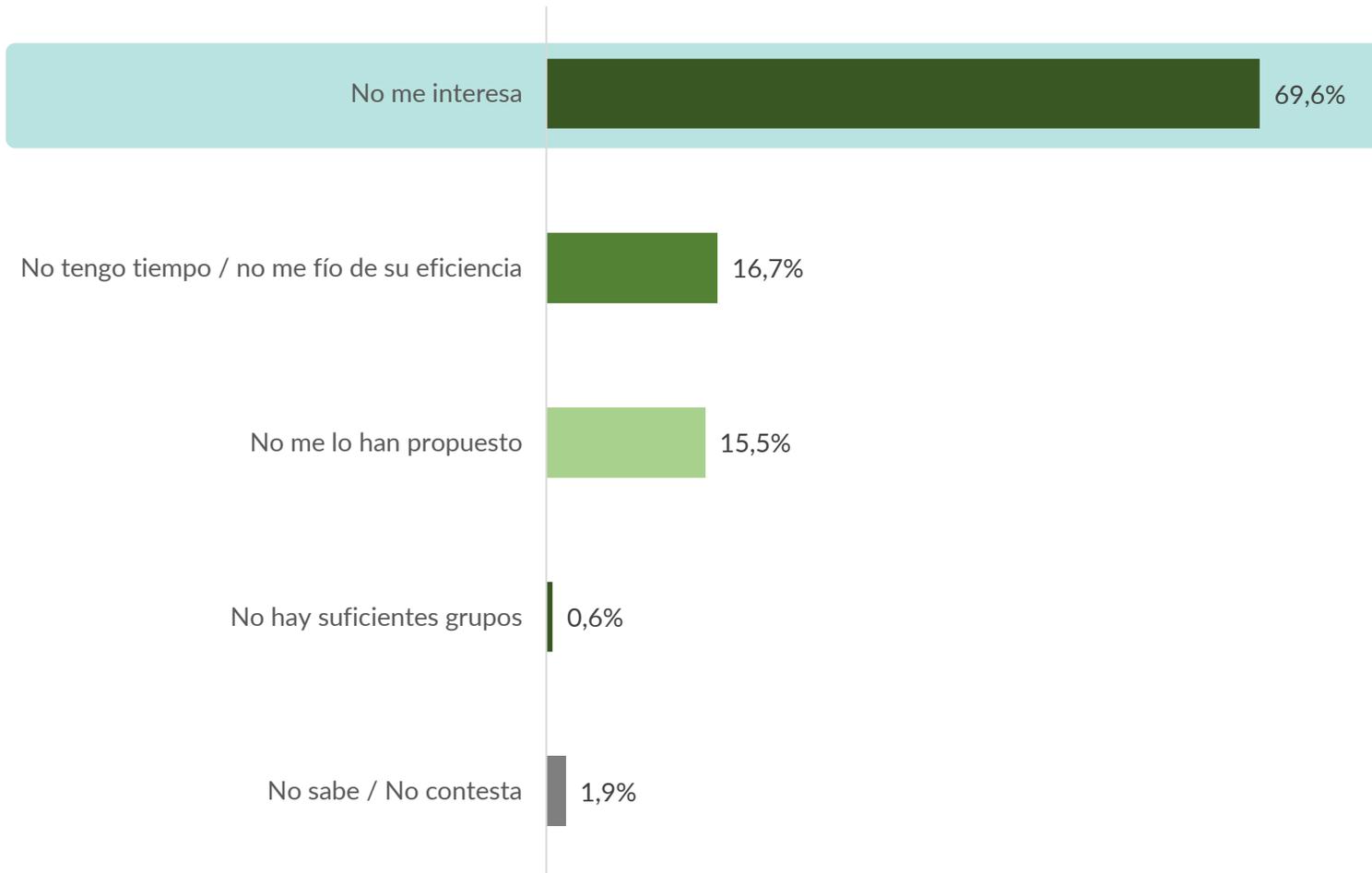
OTRAS SUSTANCIAS O CONDUCTAS



3. Valoración opciones terapéuticas

Terapias de grupo. Motivos para la no participación.

N=313. Tiempo en el CAD +3 meses



De las personas que han rechazado o que no participan en estos momentos en las terapias de grupo, el 69,6% afirman que no participan porque “No les interesa”.

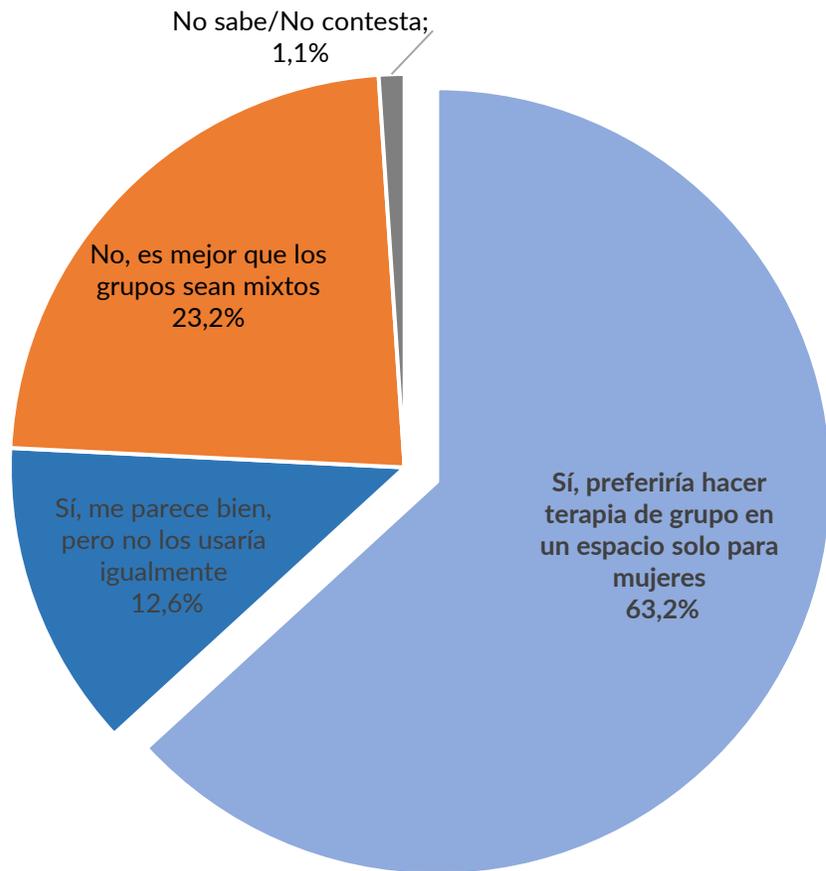
El 15,5% de las personas usuarias de los CADs declaran que “No se lo han propuesto” y cerca del 17% argumenta “No tener tiempo o no fiarse de la eficacia de estas terapias”.

Base: Sobre quienes no han participado en alguna sesión de grupo entre los últimos tres meses al último año n=209

3. Valoración opciones terapéuticas

Terapias de grupo (participación diferenciada por sexo)

Base: mujeres n=95



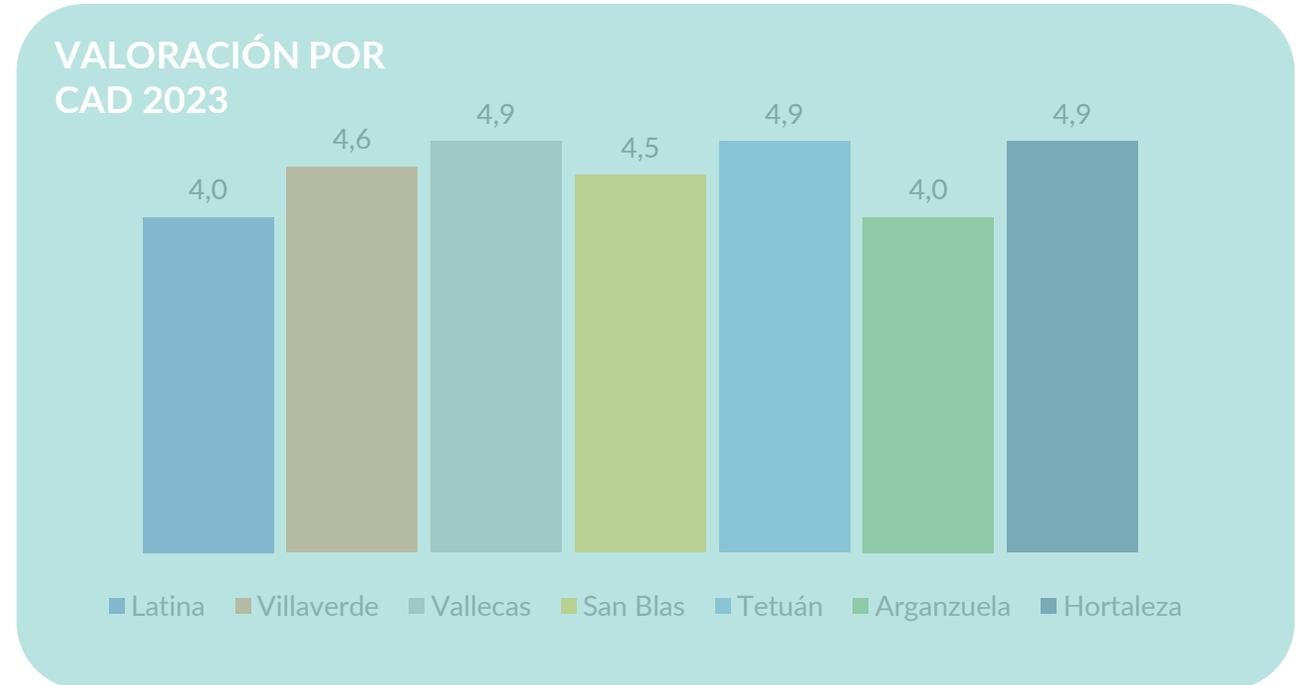
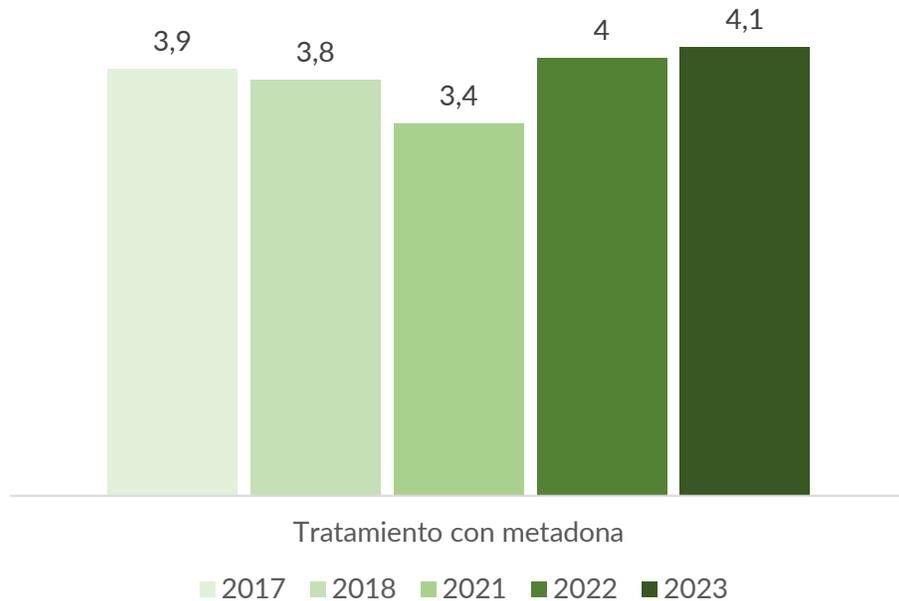
Tres de cada cuatro mujeres (75,8%), dice preferir que las terapias de grupo se realicen de forma separada, haciendo grupos de mujeres y grupos de hombre por separado.

3. VALORACIÓN DE LAS OPCIONES TERAPÉUTICAS

3.3. TRATAMIENTO CON METADONA

3. Valoración opciones terapéuticas

Tratamiento con metadona. Valoración



La valoración del tratamiento con metadona logra en 2023 su mejor valoración de la serie histórica de los últimos cinco años, aumentado en una décima respecto al año anterior. Los CADs con mejor valoración sobre el tratamiento que reciben de metadona son el CAD de Vallecas, Tetuán y Hortaleza.

Base: Sobre quienes han participado en alguna sesión de grupo en el último año n=67.
n por CAD: Latina 10, Villaverde 12, Vallecas 10, San Blas 10, Tetuán 10, Arganzuela 10, Hortaleza 5.

3. VALORACIÓN DE LAS OPCIONES TERAPÉUTICAS

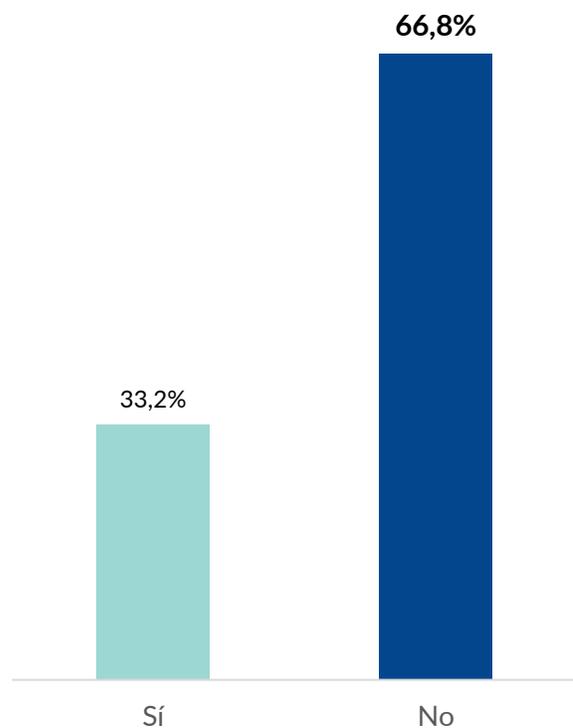
3.4. SERVICIOS ORIENTACIÓN LABORAL

3. Valoración opciones terapéuticas

Servicio de Orientación Laboral. Participación.

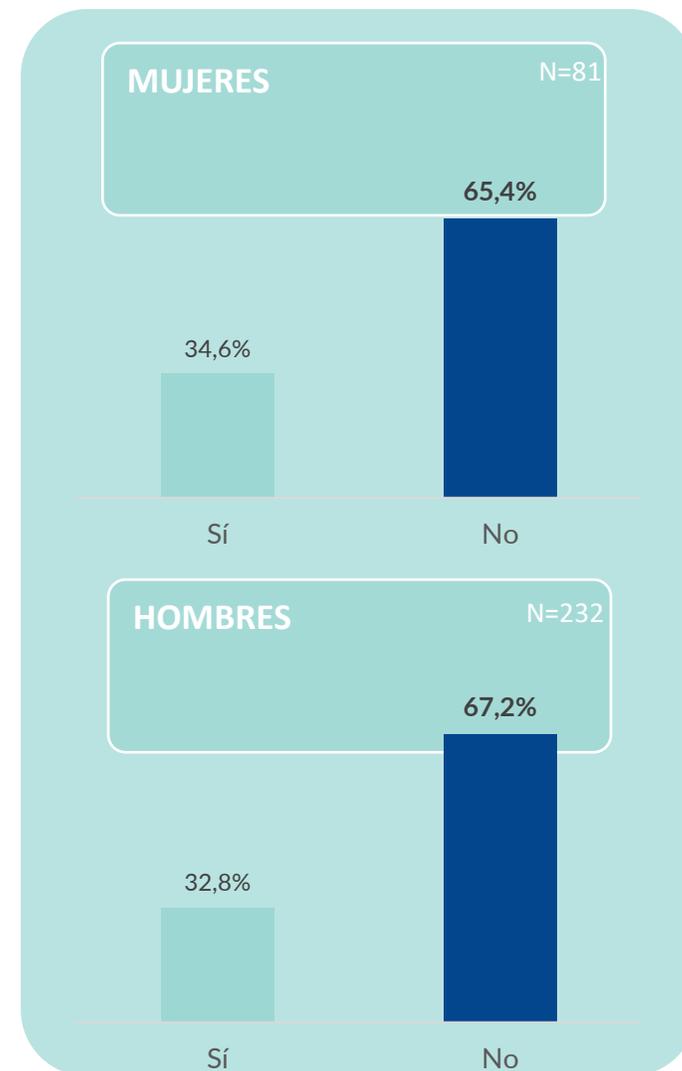
N=313. Tiempo en el CAD +3 meses

GLOBAL



Cerca del 70% de los usuarios de los CADs no han usado en el último año el Servicio de Orientación Laboral.

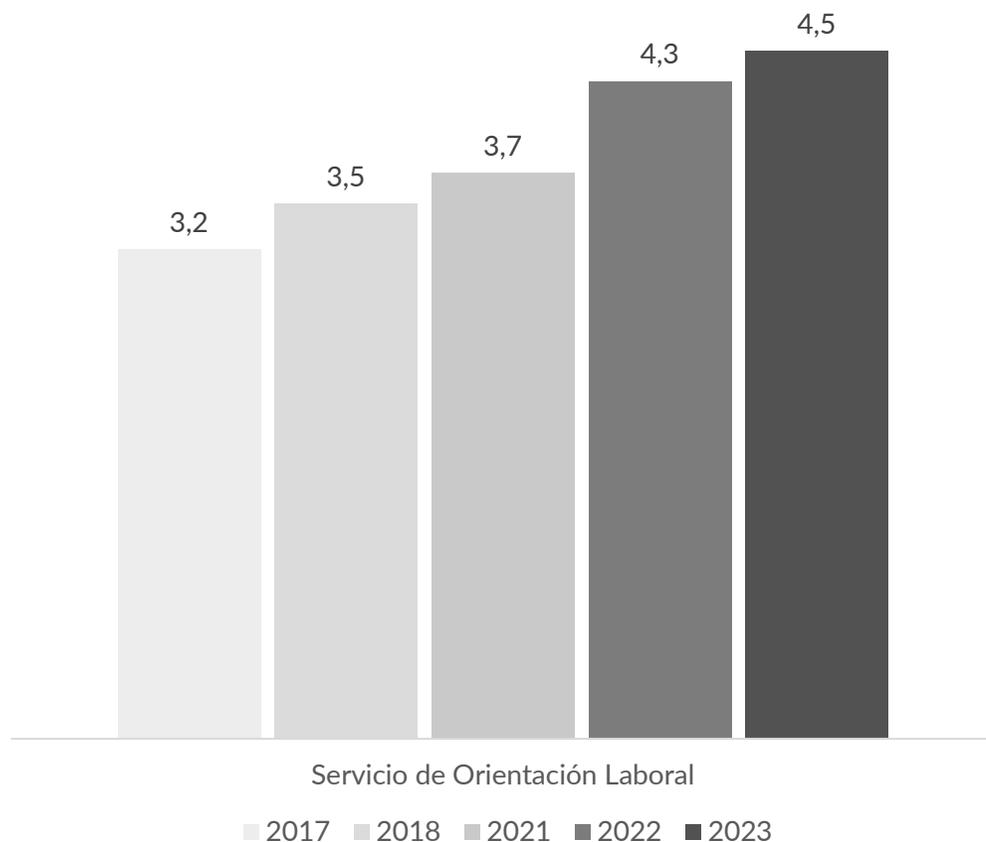
No existe, en la participación o el uso del Servicio de Orientación Laboral o de un taller o de cursos derivados desde el CAD, diferencias significativas entre las mujeres y los hombres usuarios.



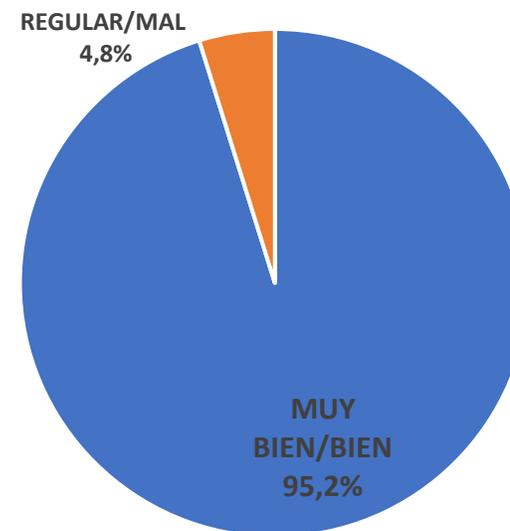
3. Valoración opciones terapéuticas

Servicio de Orientación Laboral. Valoración

N=313. Tiempo en el CAD +3 meses



El Servicio de Orientación Laboral prestado por los CADs de Madrid logra su mejor valoración de la serie histórica, al mejorar dos décimas en el último año.

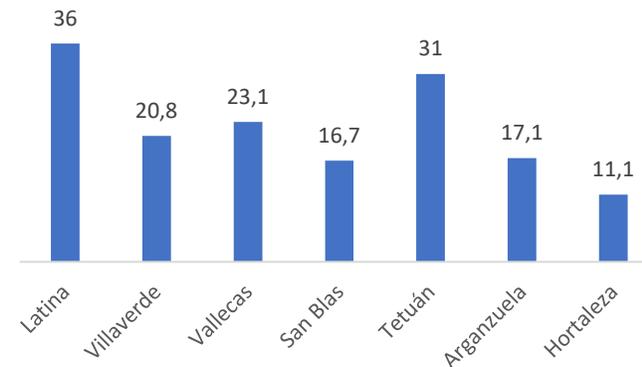
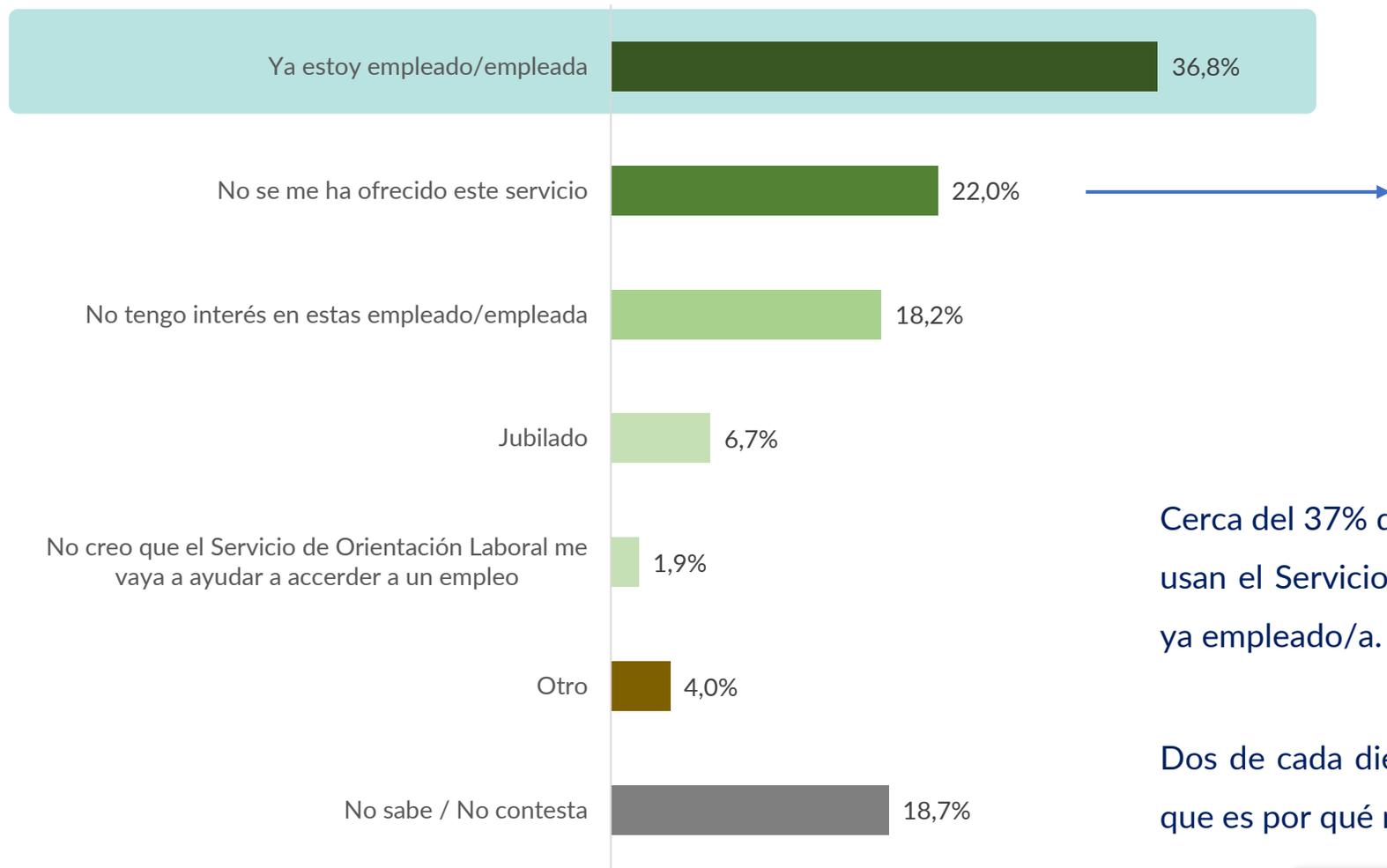


Base: Sobre quienes han recibido asistencia por parte del Servicio de Orientación Laboral n=104

3. Valoración opciones terapéuticas

Servicio de Orientación Laboral. Motivos para la no participación.

N=209. No participan en el Servicio de Orientación Laboral. Tiempo en el CAD +3 meses



Cerca del 37% de las personas usuarias de los CADs que no usan el Servicio de Orientación Laboral lo hacen por estar ya empleado/a.

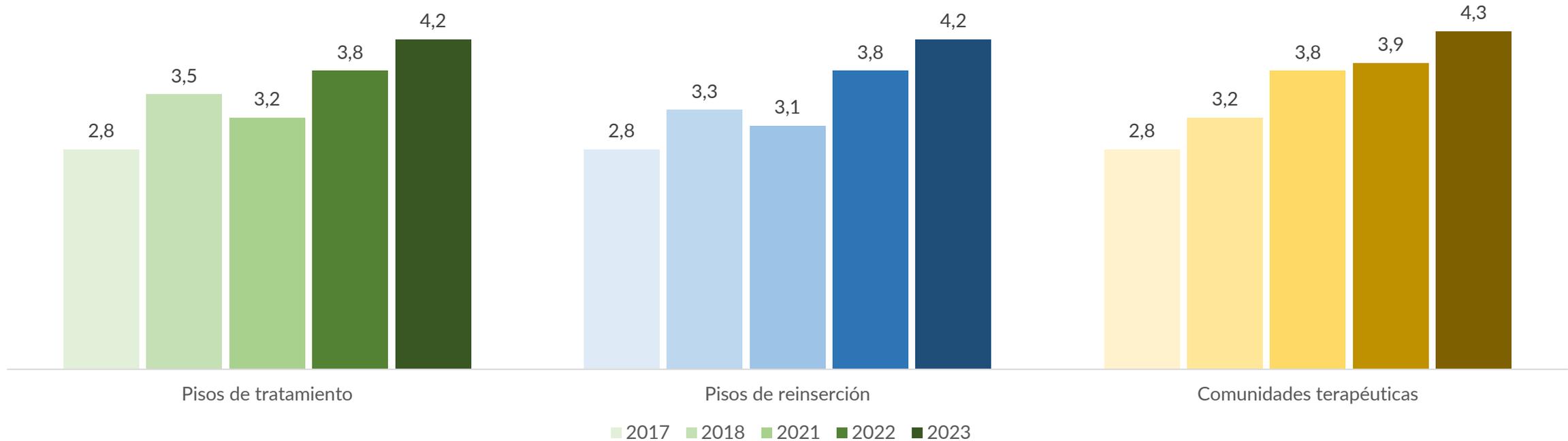
Dos de cada diez de quienes no utilizan el servicio, afirma que es por qué no se le ha ofrecido este servicio.

3. VALORACIÓN DE LAS OPCIONES TERAPÉUTICAS

3.5. RECURSOS TERAPÉUTICOS RESIDENCIALES

3. Valoración opciones terapéuticas

Recursos terapéuticos residenciales. Valoración

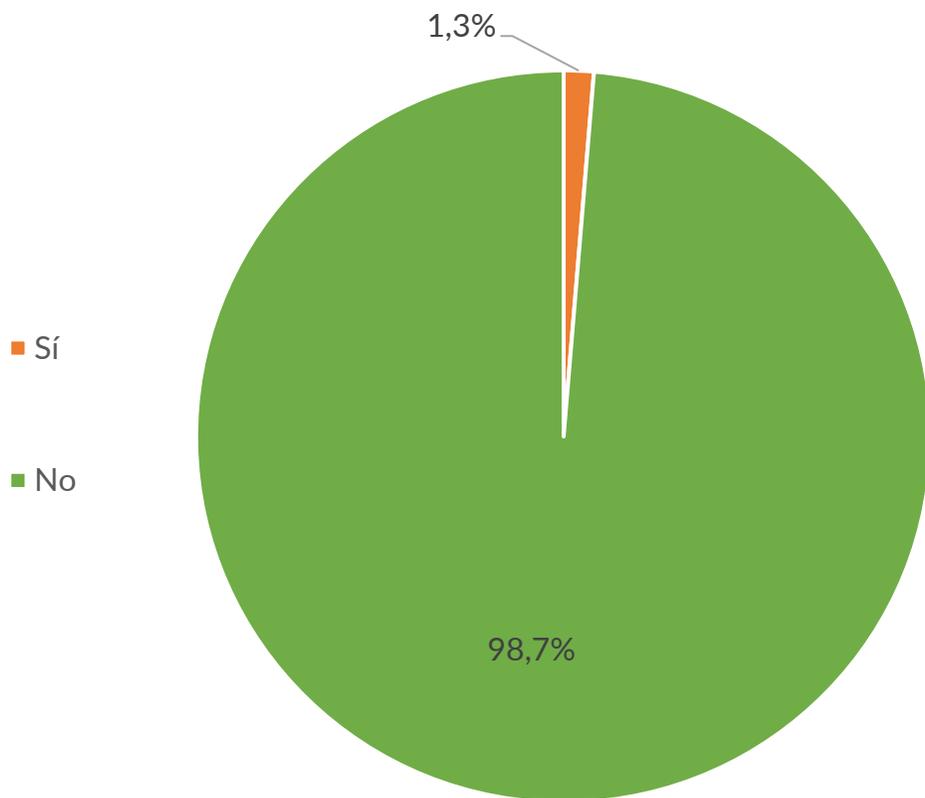


Los tres recursos terapéuticos residenciales evaluados por sus usuarios alcanzan los máximos resultados de la serie histórica en valoración. Así, los **Pisos de tratamiento** tras mejorar cuatro décimas respecto al año 2022, alcanza la valoración de 4,2 sobre 5,0. Los **Pisos de reinserción**, con el mismo comportamiento que el anterior, también alcanza una valoración de 4,2. Y, las **Comunidades terapéuticas**, con un avance positivo de cuatro décimas, se eleva al 4,3 sobre 5,0.

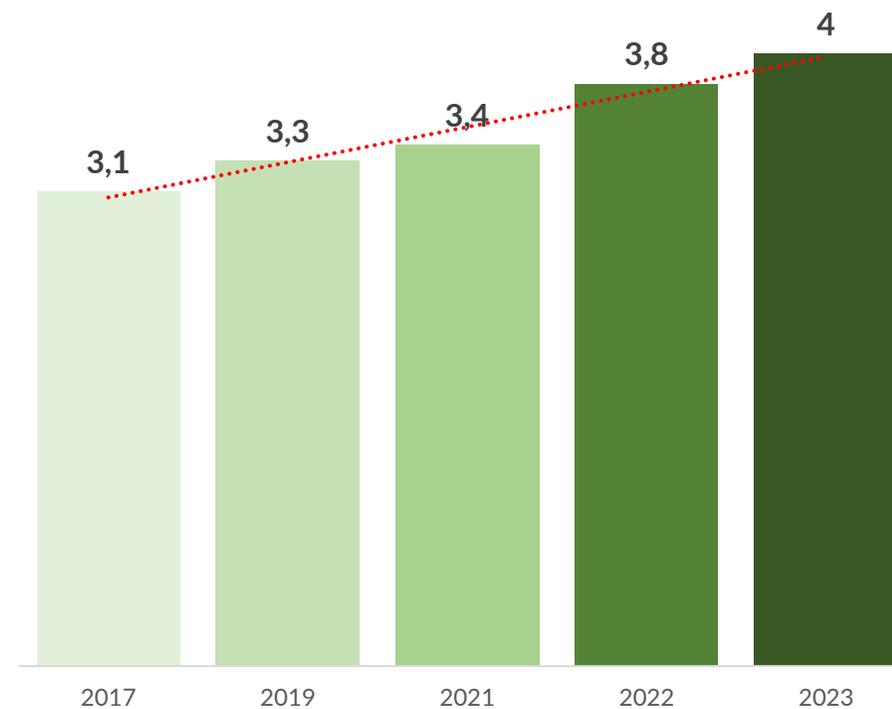
Base: Sobre usuarios de recuestos terapéuticos residenciales
Pisos de tratamiento: n=26. Pisos de reinserción: n=17. Comunidades terapéuticas: n=11

3. Valoración opciones terapéuticas

Participación centro de patología dual.



Valoración personas usuarias de centro de patología dual.



Sólo el 1,3% de las personas usuarias de los CADs han asistido a centro de patología dual. La valoración de quienes usan este tipo de centros mejora dos décimas respecto al estudio anterior y se sitúa con una valoración de 4 sobre 5.

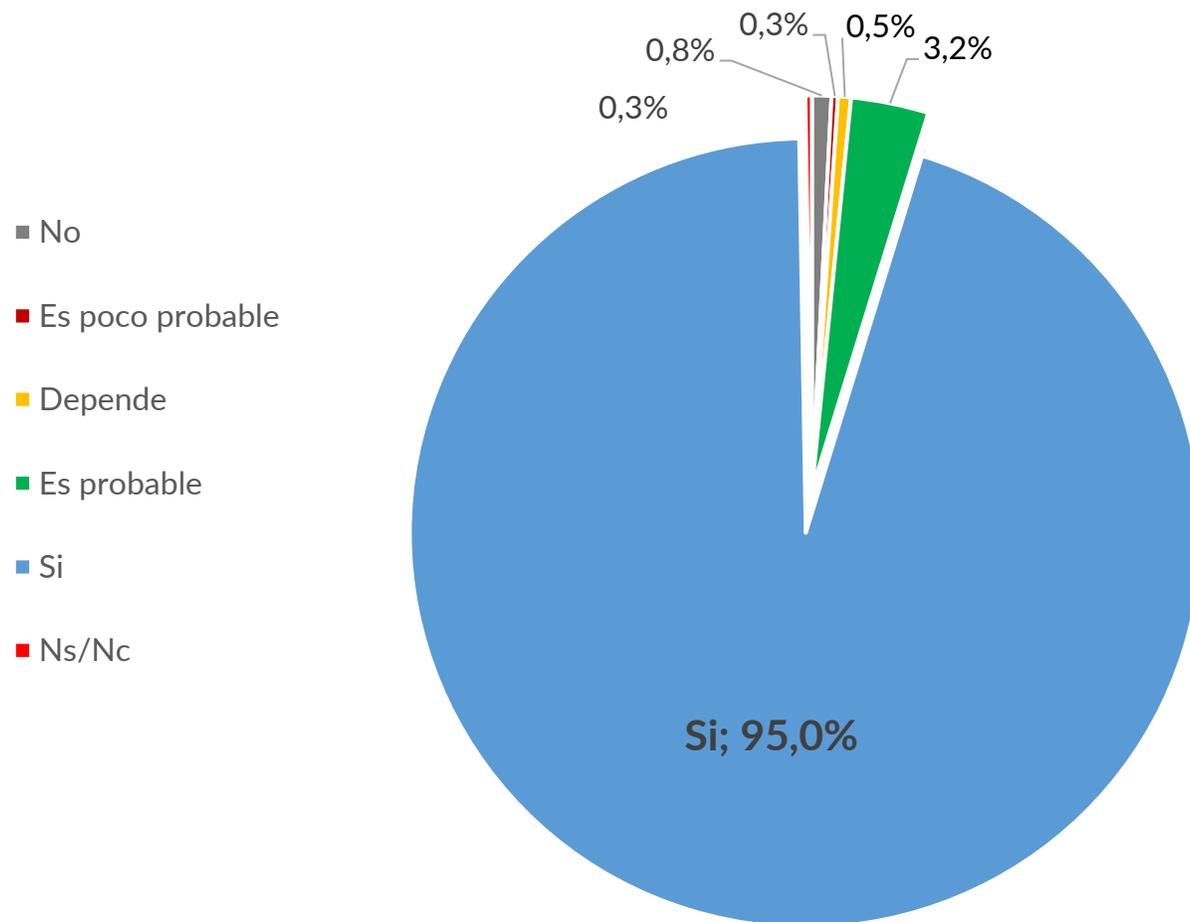
Base valoración: sobre quienes afirman haber estado en el último año en un centro de patología dual (n=5)

5. RECOMENDACIÓN PERSONAS USUARIAS DEL CAD

5. Recomendación por personas usuarias del CAD

Recomendación del uso del CAD.

N=379



El 95% de las personas usuarias de los CAD en Madrid recomendarían a algún amigo o conocido que se encontrase en una situación similar a la suya. Se añade que el 3,2% afirma que es probable que lo recomendase.