

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL Y
CONTRA LA ADICCIÓN

Encuesta de Percepción de Servicios Recibidos por Abuso y Dependencia de Sustancias

Oficina de Planificación

Equipo de Estadísticas y Análisis de Datos



2011

Tabla de Contenido

<i>ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIOS RECIBIDOS POR ABUSO Y DEPENDENCIA DE SUSTANCIAS</i>	2
Agradecimiento.....	2
Resumen Ejecutivo	3
Descripción.....	4
Metodología.....	5
<i>RESULTADOS</i>	7
Características Sociodemográficas	7
Distribución por Sexo.....	7
Grupos de Edad.....	7
Razón para Solicitar Servicios.....	8
Raza.....	8
Grupo Étnico	9
Percepción de los Servicios	9
Satisfacción General con los Servicios.....	10
Acceso a los Servicios	10
Calidad de los Servicios.....	11
Participación en la Planificación del Tratamiento	11
Resultados del Tratamiento.....	12
Funcionalidad.....	12
Conectividad Social	13
Comentarios de los Servicios Recibidos	14
Referencias.....	15
<i>APÉNDICE</i>	16
Percepción de los Servicios Recibidos.....	16
Satisfacción General con los Servicios.....	16
Acceso a los Servicios	16
Calidad de los Servicios.....	16
Participación en la Planificación del Tratamiento	17
Resultados del Tratamiento.....	17
Funcionalidad.....	17
Conectividad Social	17
Consentimiento Informado.....	18
Cuestionario	19

Encuesta de Percepción de Servicios por Abuso y Dependencia de Sustancias, 2011

AGRADECIMIENTO

Esta Encuesta de Percepción de Servicios por Abuso y Dependencia de Sustancias para Adultos, Niños y Adolescentes, si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación por parte de la ASSMCA y sus oficinas de Planificación y Calidad, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación y el arduo trabajo del personal que a continuación mencionaremos. Primero, dar gracias al personal de todos los Centros de Tratamiento por Abuso y Dependencia de Sustancias de la ASSMCA por apoyar esta iniciativa. De igual manera nuestro más sincero agradecimiento al personal de las oficinas de Planificación y Calidad que hicieron posible el desarrollo, ejecución y finalización de la encuesta.

Resumen Ejecutivo

La Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA) lleva a cabo una vez al año la Encuesta de Percepción de Servicios de Salud Mental. Este ha sido el primer año que se lleva a cabo la Encuesta de Percepción de Servicios por Abuso y Dependencia de Sustancias. Dicha encuesta es administrada a la población de adultos y a familiares de niños y adolescentes que reciben servicios en los Centros de Tratamiento por Abuso y Dependencia de Sustancias de la ASSMCA. El propósito del instrumento es medir la percepción de los servicios por abuso y dependencia de sustancias recibidos por nuestros consumidores.

La evaluación de la satisfacción de los consumidores constituye un elemento importante para mejorar la calidad de los servicios por Abuso y Dependencia de Sustancias ofrecidos en los Centros de Tratamiento de la ASSMCA. Con respecto al perfil de los adultos participantes de la Encuesta de Percepción de Servicios por Abuso y Dependencia de Sustancias, los hallazgos muestran que la mayoría de los encuestados fueron hombres, representando el 82.0% de la población encuestada. El grupo de edad predominante en ambos sexos fue el de 22 a 44 años. Al considerar los datos según el grupo étnico de procedencia de los participantes, se observó que la mayoría de los consumidores son de origen puertorriqueño con el 95.1% de los hombres y un 100% de las mujeres. La razón principal para recibir servicios por abuso y dependencia de sustancias fue voluntariamente con el 51.9% los hombres y 55.6% las mujeres, sin embargo en la población de hombres casi un 20% recibió servicios en contra de su voluntad.

La percepción de los servicios por abuso y dependencia de sustancias recibidos se evaluó según siete categorías: **satisfacción general, acceso, calidad, participación, resultados, funcionalidad y conectividad social**. El 90.1% de los hombres y el 83.3% de las mujeres indicaron estar satisfechos con los servicios por abuso y dependencia de sustancias recibidos. El acceso a servicios fue considerado como positivo en el 77.5% de los hombres y el 72.2% de las mujeres. En relación a la calidad de los servicios, el 82.5% de la población encuestada indicó estar complacida con los servicios recibidos. El 86.8% de los hombres y el 76.5% de las mujeres informó haber participado en el desarrollo de su plan de tratamiento. Por otra parte, la percepción positiva de los resultados del tratamiento se informó en el 88.6% de los hombres y el 83.3% de las mujeres. Además, en la categoría de funcionalidad de los participantes, éste fue descrito como positivo en un 90.0% de los hombres y en un 88.9% de las mujeres. Además de la funcionalidad de los participantes, se evaluó la conectividad social de los respondientes en la encuesta de percepción. Por último, aproximadamente 9 de cada 10 participantes calificaron sus redes sociales como positivas.

*“La perfección no existe, pero si nos esforzamos en alcanzarla lograremos la excelencia”
Vincent Lombardi*

DESCRIPCIÓN

La encuesta de Percepción de Servicios de Salud Mental se desarrolló en 1996 por un grupo de trabajo de consumidores, familiares, investigadores y representantes de agencias gubernamentales. La encuesta fue adaptada y se utilizó para encuestar la población receptora de servicios por abuso y dependencia de sustancias. Ésta fue diseñada para reflejar perspectivas de consumidores en diferentes categorías o dominios:

- ❖ Satisfacción General
- ❖ Acceso
- ❖ Calidad
- ❖ Participación en la Planificación de Servicios
- ❖ Resultados
- ❖ Funcionalidad
- ❖ Conectividad Social

Los resultados de la encuesta se utilizan para complementar algunas de las tablas requeridas dentro de la solicitud del Bloque de Sustancias (*"Substance Abuse Prevention and Treatment Block Grant"*) las cuales justifican los fondos que recibe la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA) a través de esta propuesta federal para ofrecer servicios de prevención y tratamiento de abuso de sustancias. También son utilizados para el mejoramiento continuo de la calidad e identificar necesidades de servicios por abuso y dependencia de sustancias. Los hallazgos de esta encuesta permiten a la ASSMCA fortalecer y desarrollar planes de trabajo dirigidos a garantizar mejores servicios de tratamiento para nuestros consumidores.

Metodología

El universo del estudio fue la población activa de niños y adolescentes y adultos de los Centros de Tratamiento por Abuso y Dependencia de Sustancias de la ASSMCA. La selección de los centros de tratamiento a ser incluidos en el muestreo se selecciono al azar dentro de cada tipo de servicio. La selección de los participantes incluidos en la muestra se basó en un muestreo por conveniencia. Cada uno de los Centros de Tratamiento por Abuso y Dependencia de Sustancias representó un estrato. La estimación de la muestra se basó en seleccionar el 5% de los consumidores activos en cada estrato con un nivel de confiabilidad al 95%. Personal de la Oficina de Calidad y Planificación en colaboración con el personal administrativo de los centros de tratamiento identificaron los participantes a encuestar.

Tabla I – Muestreo y Tasa de Respuesta

PROGRAMA DE TRATAMIENTO POR NIVEL DE CUIDADO	ACTIVOS (AL 30 DE ABRIL DE 2011)	MUESTRA 5%	CUESTIONARIOS COMPLETADOS	TASA DE RESPUESTA
Corte de Drogas Ambulatorio				
Fajardo	37	3	3	100%
Ponce	204	10	10	100%
Detox Ambulatorio				
Ponce	39	3	3	100%
Ambulatorio Intensivo-Alcohol				
San Juan	21	2	2	100%
Tratamiento Residencial				
San Juan, Mujeres	26	2	2	100%
Niños y Adolescentes Ambulatorio				
Ponce	61	3	3	100%
Mantenimiento con Metadona				
Aguadilla	302	15	15	100%
Bayamón	1,134	57	37	64.9%
Ambulatorio Adultos				
Moca	543	27	27	100%
Total	2,367	122	103	84.4%

La información se recopiló a través de un cuestionario preparado y validado por el Centro de Servicios de Salud Mental (CMHS, por sus siglas en inglés) adaptado a la población que recibe servicios por abuso y dependencia de sustancias por la Oficina de Planificación. En cada uno de los centros se identificó un área

para realizar las entrevistas preservando la confidencialidad y privacidad de los participantes. Aquellos participantes que aceptaron participar fueron ubicados en las salas asignadas para la encuesta. Antes de administrar los cuestionarios se discutió y entregó la hoja de consentimiento informado a cada uno de los participantes. El documento permitió al participante conocer el propósito de la encuesta y salvaguardar la confidencialidad de la información recopilada a través del cuestionario. Los mismos se administraron de dos maneras: mediante entrevista personal y auto administrado, guiado por un facilitador adiestrado por la Oficina de Planificación de la ASSMCA. Una vez completados los cuestionarios, estos fueron cotejados y codificados para la entrada a la base de datos en Microsoft Office Access®. Los datos fueron procesados con el programa SPSS Statistics 16.0 para propósitos de análisis.

RESULTADOS

El cuestionario utilizado para entrevistar la muestra seleccionada se dividió en dos (2) secciones: Características Sociodemográficas y Servicios Recibidos en el Programa.

Características Sociodemográficas

**Distribución por Sexo de la Población Encuestada
Año Fiscal 2010-2011**

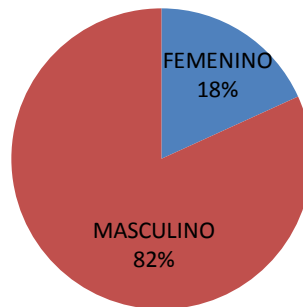


Gráfico 1 - Distribución por Sexo

El 82 % de los participantes de la Encuesta de Percepción de Servicios por Abuso y Dependencia de Sustancias fueron hombres, mientras que un 18 % representó la proporción de participantes mujeres.

**Grupos de Edad por Sexo de la Población Encuestada
Año Fiscal 2010-2011**

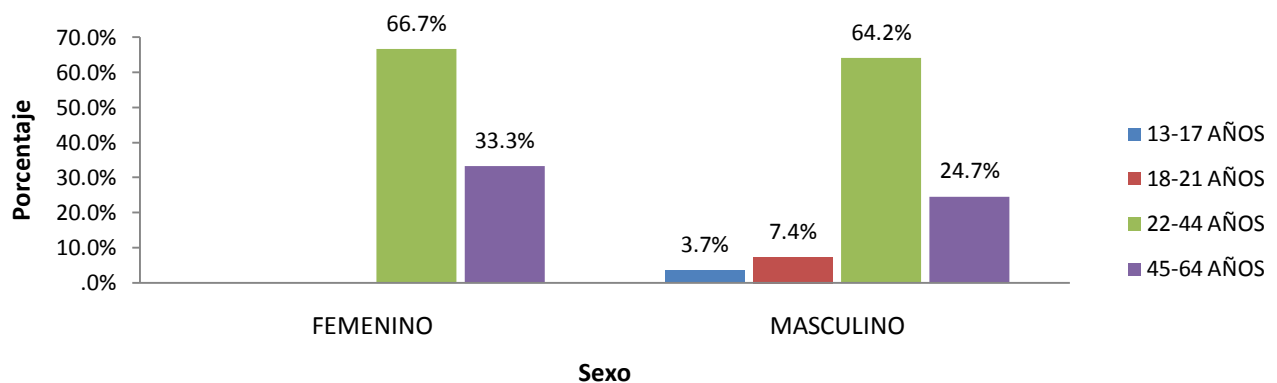


Gráfico 2 – Grupos de Edad por Sexo

La edad de los participantes fue agrupada en siete (4) categorías. El grupo de edad predominante en la población de encuestados fue el de 22 a 44 años en hombres y en mujeres. El 33.3% de las mujeres y el 24.7% de los hombres se encontraban entre los 45 y 64 años de edad. Por otro lado, la población de hombres de 18 a 21 años fue de 7.4%.

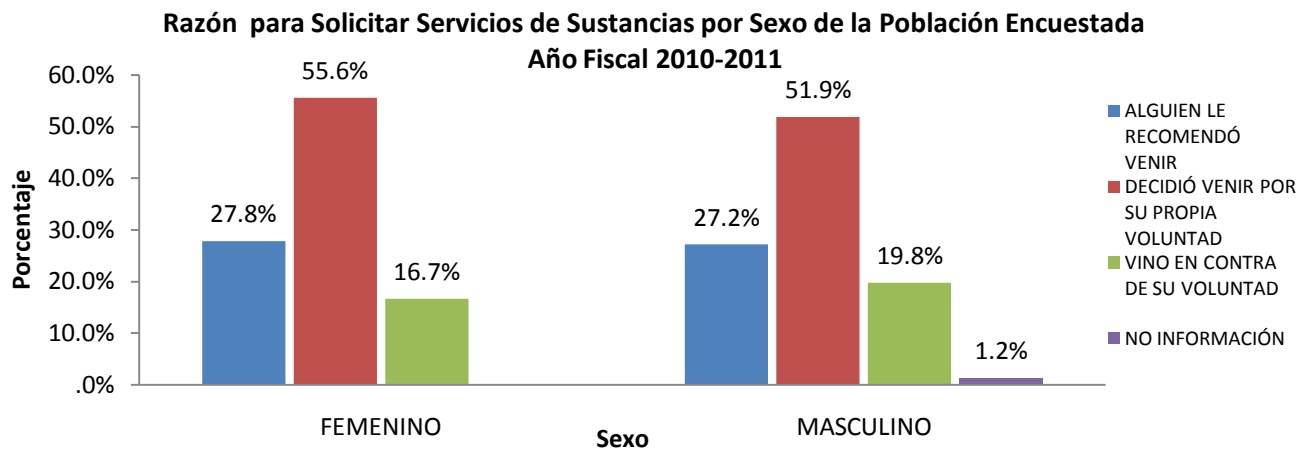


Gráfico 3 – Razón para Solicitar Servicios

Los participantes identificaron la razón principal para solicitar servicios por abuso y dependencia de sustancias en los Centros de Tratamiento de la ASSMCA. Según los datos, aproximadamente un 50% de los participantes de la encuesta recibieron servicios por abuso y dependencia de sustancias en el centro de tratamiento por cuenta propia. Por otra parte, poco más de un 27% de los hombres y mujeres solicitó servicios por abuso y dependencia de sustancias recomendados por alguien. Sólo un 19.8% de los hombres y un 16.7% de las mujeres recibieron servicios en contra de su voluntad.

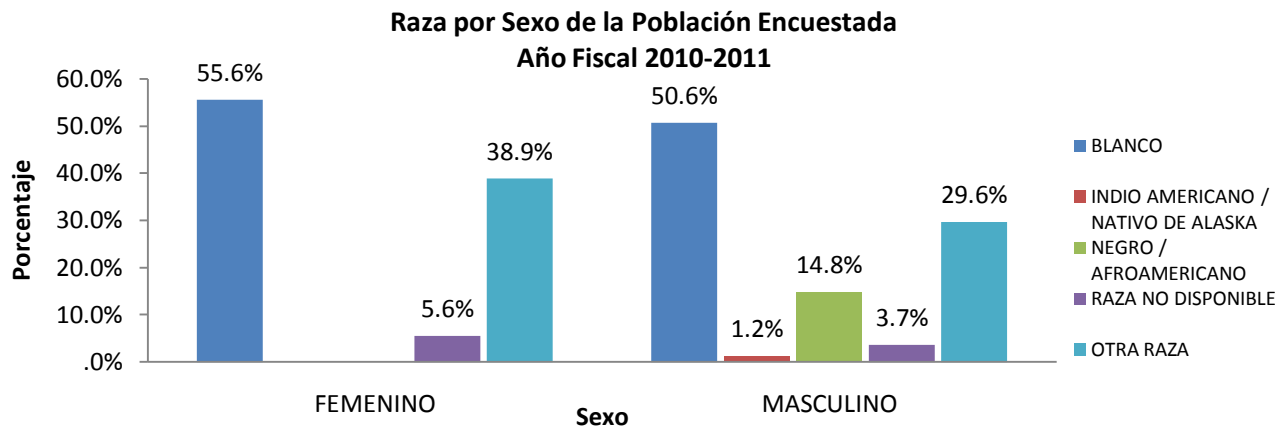


Gráfico 4 – Raza

La raza predominante según los participantes de la Encuesta de Percepción es la raza blanca. El 55.6% de las mujeres y el 50.6% de los hombres identificaron ser de raza blanca.

Grupo Étnico por Sexo de la Población Encuestada
Año Fiscal 2010-2011

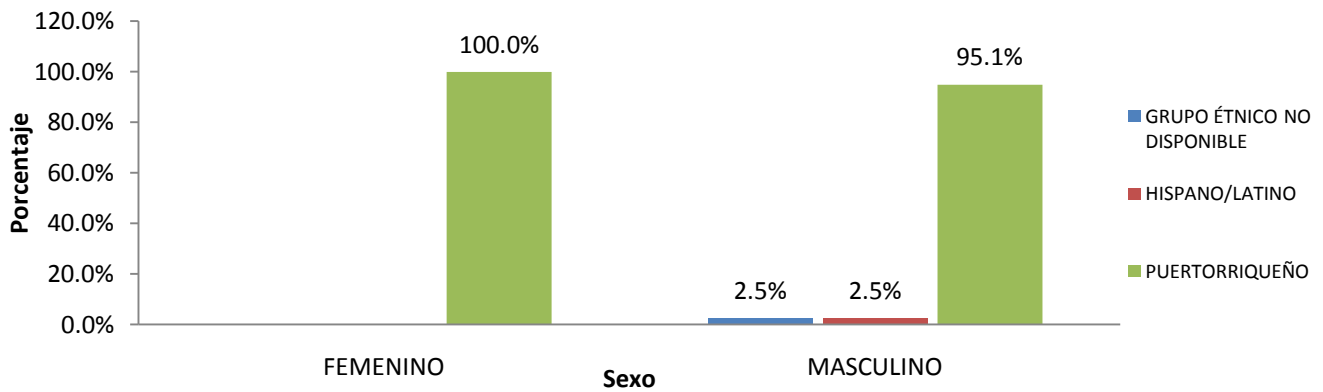


Gráfico 5 – Grupo Étnico

Además de la raza, los participantes informaron el grupo étnico de procedencia. El grupo de puertorriqueños fue el mayor de las categorías incluidas en el cuestionario. Todas las mujeres encuestadas son de origen puertorriqueño y el 95.1% de los hombres también.

Percepción de los Servicios Recibidos por Abuso y Dependencia de Sustancias

La siguiente sección resume los hallazgos según los siete (7) dominios para evaluar la calidad de los servicios por abuso y dependencia de sustancias ofrecidos por los Centros de Tratamiento por Abuso y Dependencia de Sustancias de la ASSMCA. Los dominios incluidos son: **Satisfacción General, Percepción del Acceso, Percepción de la Calidad de los Servicios, Participación en la Planificación del Tratamiento, Percepción de los Resultados, Percepción de la Funcionalidad y Percepción de la Conectividad Social.** Cada uno de los dominios se analizó utilizando el sistema de puntuaciones sugerido por el Programa de Mejoramiento de Estadísticas de Salud Mental (MHSIP, por sus siglas en inglés), las respuestas se clasificaron como positivas o negativas representando así la percepción de los servicios recibidos por los participantes.

Satisfacción General con los Servicios por Abuso y Dependencia de Sustancias por Sexo de la Población Encuestada Año Fiscal 2010-2011

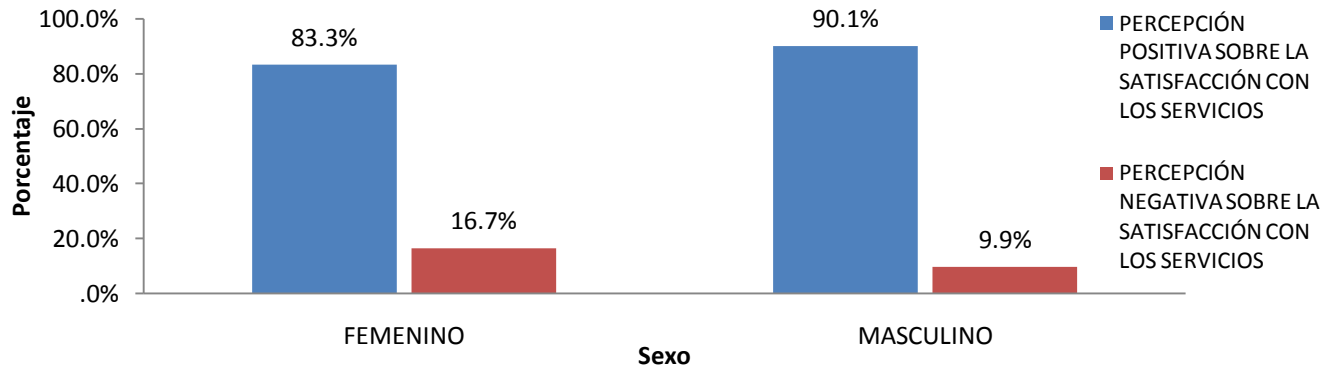


Gráfico 6- Satisfacción General

La satisfacción general con los servicios recibidos por abuso y dependencia de sustancias fue categorizada como negativa o positiva. Según los datos recopilados, aproximadamente 9 de cada 10 personas resultó estar satisfecho con los servicios recibidos en los programas de tratamiento por abuso y dependencia de sustancias de la ASSMCA. Al analizar los resultados por sexo, el 90.1% de los hombres y el 83.3% de las mujeres encuestados indicaron estar satisfechos con los servicios recibidos en los programas de tratamiento de la ASSMCA. Por otra parte, un 9.9% de los hombres y un 16.9% de las mujeres expresaron no estar satisfechos con el servicio.

Percepción del Acceso a Servicios por Abuso y Dependencia de Sustancias por Sexo de la Población Encuestada Año Fiscal 2010-2011

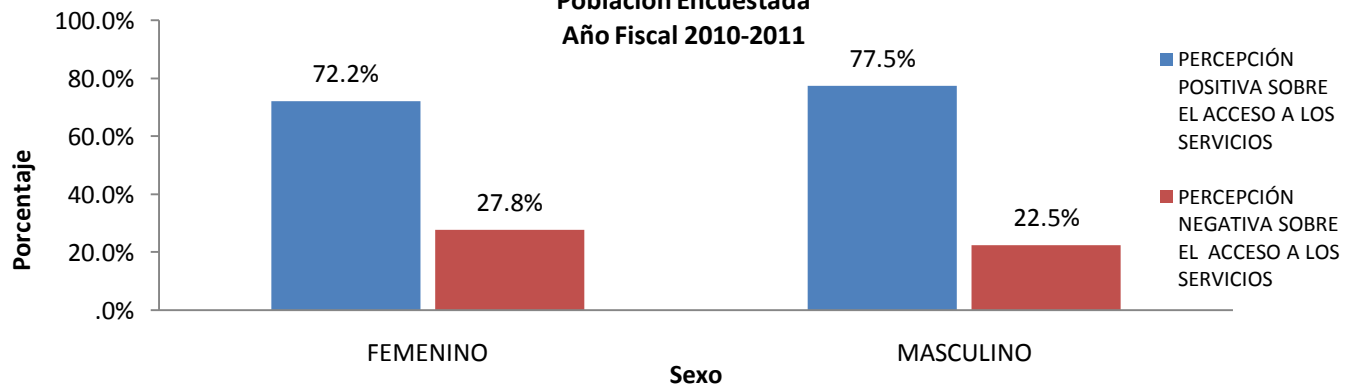


Gráfico 7 – Percepción del Acceso a los Servicios

El acceso a los servicios por abuso y dependencia de sustancias fue percibido como positivo en el 77.5% en el caso de los hombres. En cuanto a las mujeres encuestadas fue de 72.2%. Esto representa una diferencia porcentual de 5.3%, este dato refleja diferencias en la accesibilidad de los servicios por sexo. Por otra parte, aproximadamente el 23% de los hombres encuestados y casi el 28% de las mujeres calificaron el acceso a los servicios como negativo.

Percepción de la Calidad de los Servicios por Abuso y Dependencia de Sustancias por Sexo de la Población Encuestada Año Fiscal 2010-2011

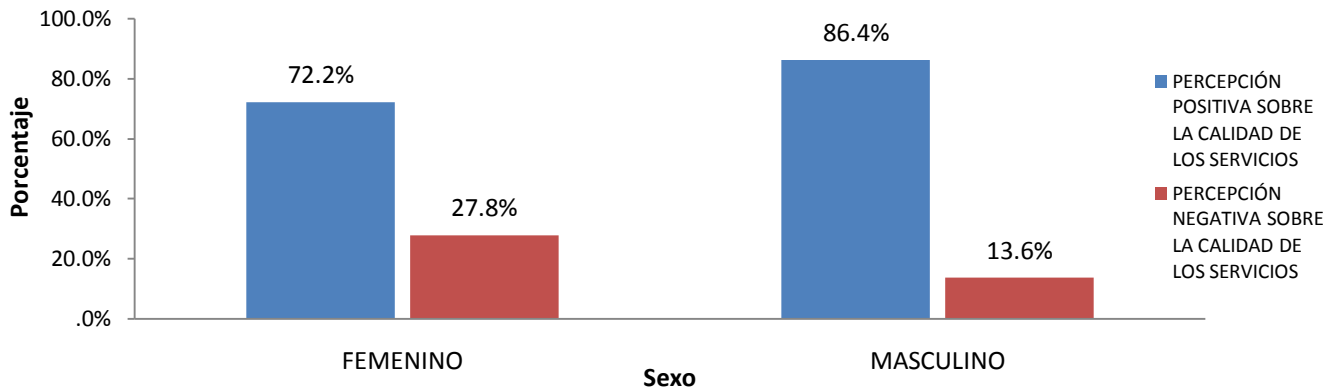


Gráfico 8– Percepción de la Calidad de los Servicios

De acuerdo a los datos, 8 de cada 10 personas encuestadas describió como positiva la calidad de los servicios de tratamiento recibidos. En relación a los datos por sexo, tanto los hombres como las mujeres presentaron porcentajes elevados de satisfacción con la calidad de los servicios. Sin embargo, el 13.6% de los hombres y el 27.8% de las mujeres de la población encuestada resultó no estar satisfecha con la calidad de los servicios.

Percepción de la Participación en la Planificación del Tratamiento por Abuso y Dependencia Sustancias por Sexo de la Población Encuestada Año Fiscal 2010-2011

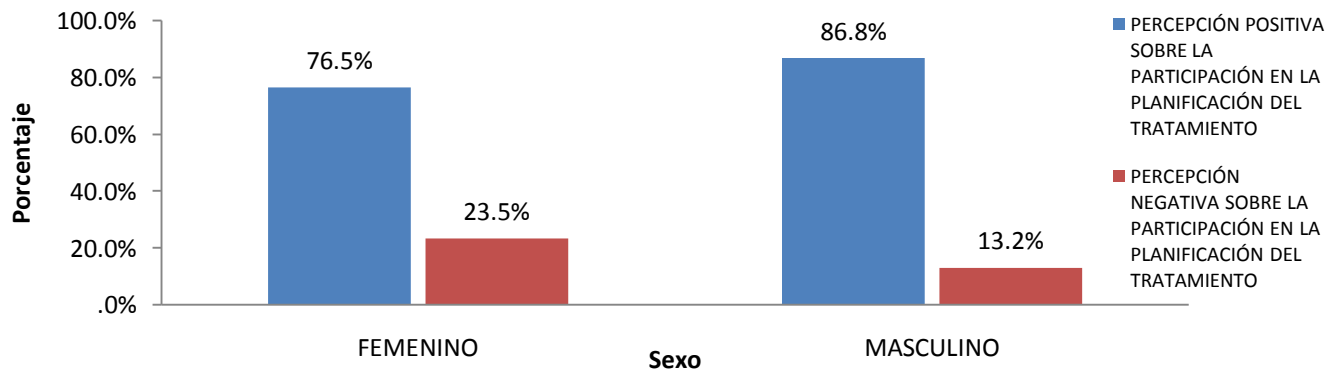


Gráfico 9 – Percepción de la Participación en la Planificación del Tratamiento

La planificación de los servicios se categorizó según la participación del consumidor en el desarrollo de su plan de tratamiento. El 86.8% de los hombres y el 76.5% de las mujeres informaron haber participado en la preparación de su plan de tratamiento para los servicios por abuso y dependencia de sustancias. Menos de un 15 % de la población encuestada expresó que no participó en el desarrollo de su plan de tratamiento.

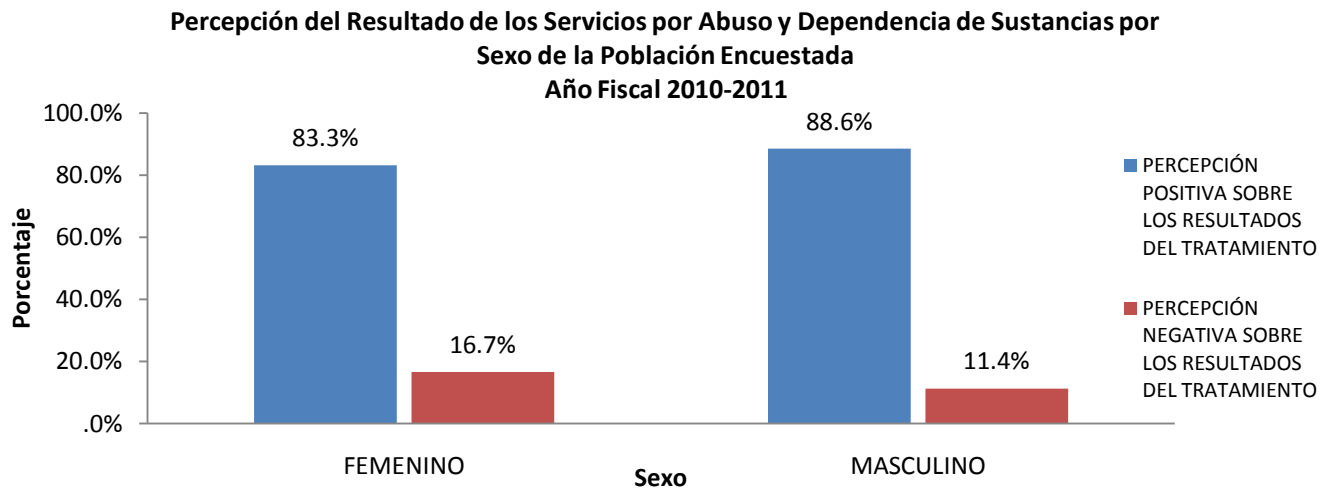


Gráfico 10 – Percepción de los Resultados del Tratamiento

Los resultados del tratamiento recibido por los adultos encuestados fueron clasificados como negativos o positivos. El interés principal de este indicador es medir el resultado de los servicios por abuso y dependencia de sustancias ofrecidos en los Centros de Tratamiento por Abuso y Dependencia de Sustancias de la ASSMCA de acuerdo a los participantes. La percepción positiva del tratamiento recibido fue identificada en el 88.6% de los hombres y el 83.3% de las mujeres. En cambio, el 11.4% de los hombres y el 16.7% de las mujeres encuestados percibieron los resultados del tratamiento como negativo. Este indicador permite a la ASSMCA fortalecer los servicios ofrecidos en los Centros de Tratamiento y delinear planes estratégicos que aseguren servicios de calidad.

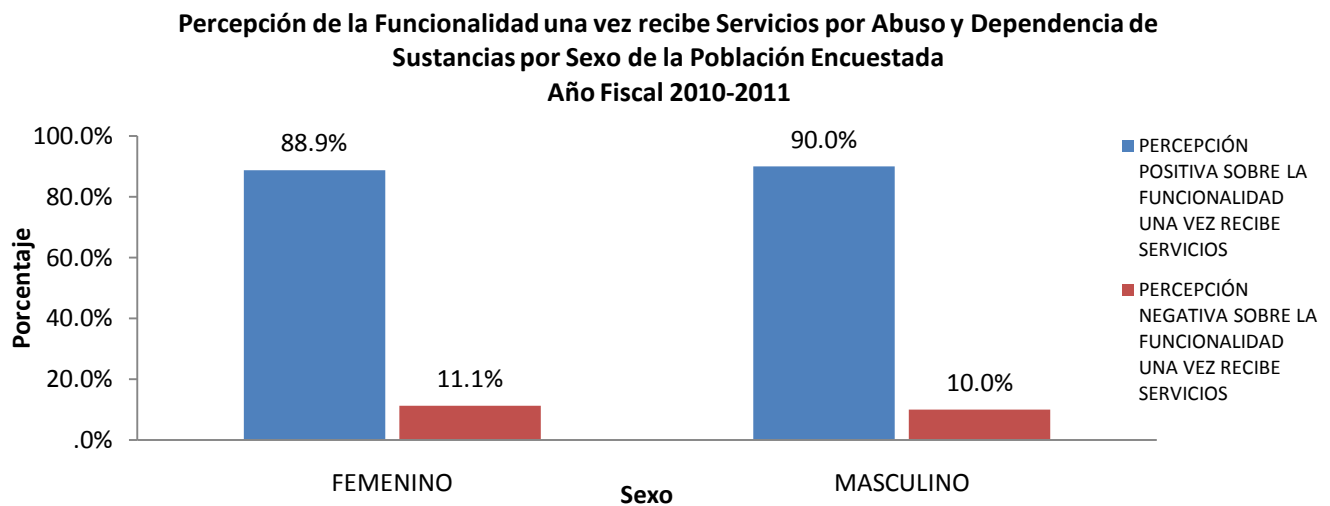


Gráfico 11 - Percepción de la Funcionalidad

El nivel de funcionalidad de los participantes de la encuesta se clasificó como negativo o positivo. El propósito de este indicador es describir la funcionalidad del participante una vez recibe los servicios por abuso y dependencia de sustancias. Aproximadamente, 90% de los hombres y mujeres encuestados percibieron su nivel de funcionalidad positivo como resultado de los servicios recibidos. Sin embargo, el 10% de los hombres

y el 11.1% de las mujeres expresaron no haber sentido alguna mejoría en su funcionalidad luego de ser admitidos a los servicios de tratamiento de la Agencia. En otras palabras, es probable que a 1 de cada 10 participantes se les deba realizar una evaluación de su plan de tratamiento para identificar estrategias que contribuyan a fortalecer la funcionalidad de nuestros consumidores.

**Percepción de la Conectividad Social al Recibir Servicios por Abuso y Dependencia de Sustancias por Sexo de la Población Encuestada
Año Fiscal 2010-2011**

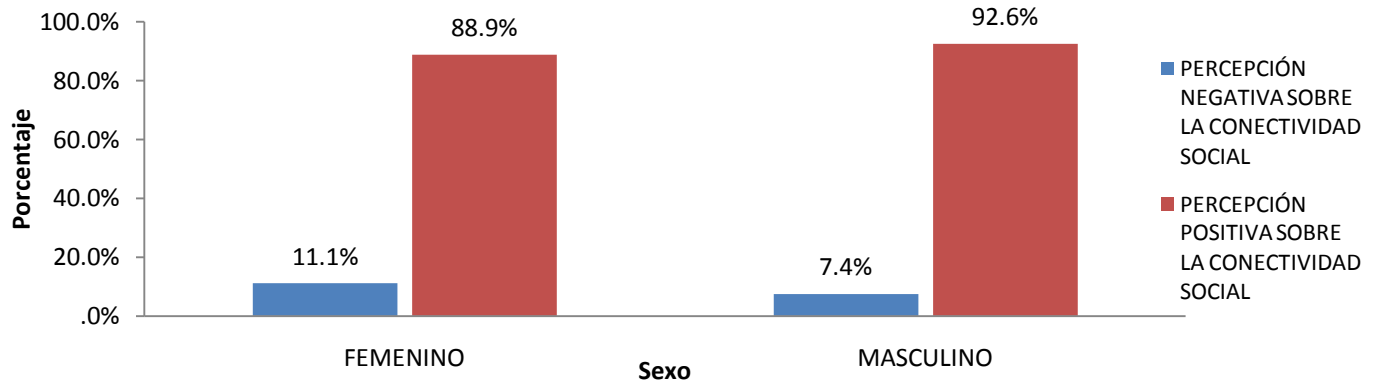


Gráfico 12 – Percepción de la Conectividad Social

Las redes sociales se refieren a un aspecto central de la vida en comunidad, esto es, el intercambio e interacción con aquellas personas emocionalmente significativas para un sujeto o unidad de organización social (familia, pareja, amigos, iglesia, grupo de apoyo entre otros); siendo estas personas fuentes potenciales de recursos, información y apoyo emocional, entre otros (Guerrero, L; et al., 1988). La encuesta incluyó una serie de preguntas destinadas a explorar la conectividad social de los recipientes de servicios por abuso y dependencia de sustancias de la ASSMCA. Casi 9 de cada 10 participantes calificaron sus redes sociales como satisfactorias desde que comenzó su tratamiento por abuso y dependencia de sustancias. Aproximadamente, el 10% de los hombres y mujeres informaron que sus redes sociales no se han fortalecido desde que reciben servicios. Este aspecto es importante trabajarlo ya que es una herramienta de apoyo emocional con la que cuentan los participantes en tratamiento.

Comentarios sobre los Servicios Recibidos por Abuso y Dependencia de Sustancias

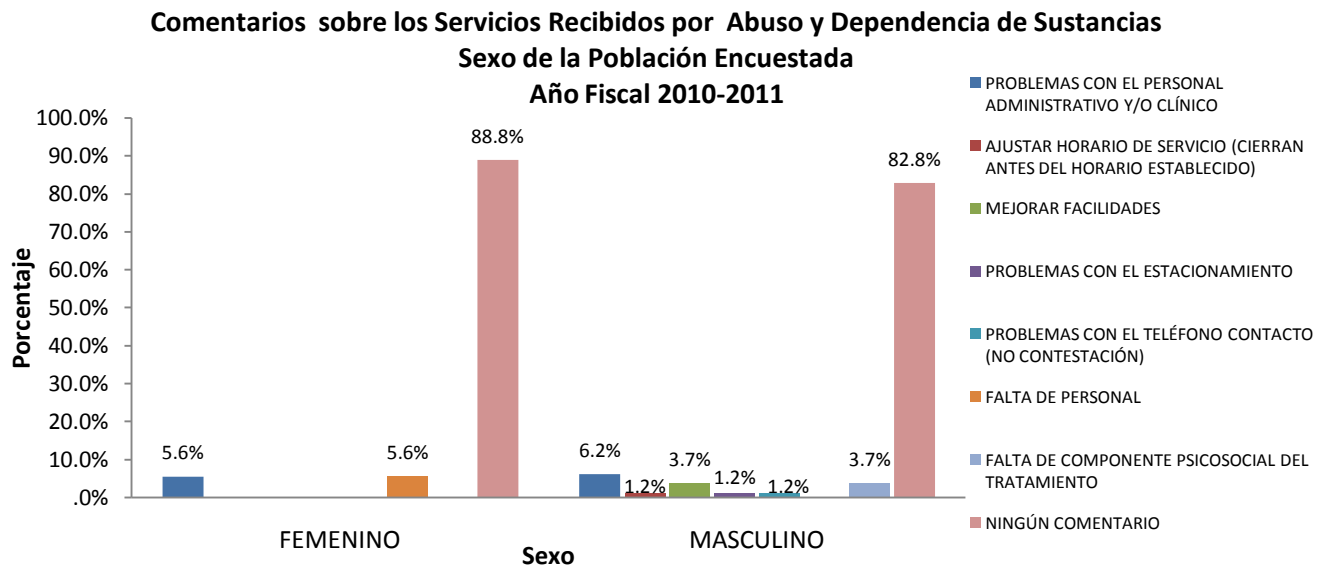


Gráfico 13 – Comentarios sobre los Servicios

El cuestionario utilizado para encuestar la población incluyó una sección en la que los participantes, en sus propias palabras comentaron e identificaron algunas de sus preocupaciones sobre los servicios por abuso y dependencia de sustancias provistos por los Centros de Tratamiento de la ASSMCA. Los datos recopilados indicaron que la mayoría de la población encuestada no tuvo comentarios sobre los servicios recibidos. Una de las preocupaciones más comentadas por los encuestados fueron aquellas relacionadas al personal administrativo y/o clínico de los Centros de Tratamiento por Abuso y Dependencia de Sustancias de la ASSMCA. Las personas que participaron de la encuesta señalaron que el personal directivo debe sensibilizarse más con la clientela atendida. Se informó también que personal directivo utiliza epítetos despectivos para comunicarse con los participantes. Los participantes recomendaron ajustar el horario de servicio a las necesidades de la clientela y cumplir con el horario establecido. Otro aspecto comentado fue el problema con las facilidades y el estacionamiento en los centros de tratamiento. Los participantes resaltaron la falta de limpieza de las facilidades así como el deterioro de las áreas verdes. En relación al estacionamiento, la mayor preocupación es la falta de espacios disponibles para la clientela atendida con hijos menores de edad. Pocos participantes señalaron la falta de respuesta telefónica por parte de los centros de tratamiento. La falta de enfermeras fue otra de las deficiencias identificadas por algunos de los participantes de la encuesta. Por último, varios participantes solicitaron la integración de un componente psicosocial, terapias recreativas y apoyo en la búsqueda de empleo dentro del plan de tratamiento de los participantes.

Referencias

Guerrero, L., Pavez, A. & Zavala, J. (1988). *Redes Sociales en sujetos depresivos y no depresivos: un estudio descriptivo comparativo*. Tesis para optar al título de psicólogo, Pontificia Universidad Católica, Santiago de Chile.

Apéndice

I- Percepción de los Servicios

A1. Satisfacción General

Percepción positiva	Masculino	Femenino
¿Estoy satisfecho(a) con los servicios que recibo en este programa?	80.3%	65.1%
¿Aunque tuviera otras opciones, prefiero seguir recibiendo servicios en este programa?	81.5%	66.7%
¿Recomendaría este programa a un(a) amigo(a) o familiar?	88.9%	77.8%

B1. Acceso

Percepción positiva	Masculino	Femenino
La localización del programa donde recibí los servicios fue conveniente.	56.8%	50.0%
El personal estuvo dispuesto a verme todas las veces que fue necesario.	87.7%	66.7%
El personal respondió mis llamadas dentro de 24 horas.	67.9%	50.0%
Los servicios estuvieron disponibles a horarios que eran convenientes para mí.	70.4%	66.7%
Recibí todos los servicios que pensé necesitar.	86.5%	61.1%
Pude ver a un psiquiatra o psicólogo cuándo quise o pensé necesitar.	80.2%	61.1%

C1. Calidad

Percepción positiva	Masculino	Femenino
El personal de esta agencia cree que puedo crecer, cambiar y recuperarme.	85.2%	72.3%
De haber sentido necesidad de quejarme, sentí que podía hacerlo.	84.0%	72.2%
Me dieron información sobre mis derechos.	87.7%	77.8%
El personal me motivo para poder tomar responsabilidad por la manera en que vivo mi vida.	83.9%	72.2%
El personal me informó sobre los posibles efectos secundarios del tratamiento.	72.8%	55.5%
El personal respetó mis deseos sobre quién puede y quién no puede recibir información sobre mi tratamiento.	90.1%	77.8%
El personal tomó en cuenta y fue sensible a mis antecedentes étnicos y culturales.	86.4%	77.7%
El personal me ayudó a obtener la información necesaria para que yo pudiera controlar mi condición.	86.4%	66.7%
Me recomendaron usar programas dirigidos al consumidor.	75.3%	61.1%

D1. Plan de Tratamiento

Percepción positiva	Masculino	Femenino
Me sentí cómodo(a) para hacer preguntas sobre mi tratamiento y medicamentos.	82.8%	72.3%
El personal no decidió, sino que yo decidí mis metas para tratamiento.	82.7%	61.1%

E1. Resultados

Percepción positiva	Masculino	Femenino
Puedo controlar mi vida mucho mejor.	80.1%	88.9%
Es más fácil para mí tratar de solucionar mis problemas de cada día.	79.0%	83.4%
Puedo controlarme mejor al enfrentar una crisis.	81.5%	77.7%
Me relaciono mejor con mi familia.	85.2%	88.9%
Me desenvuelvo mejor en situaciones sociales.	85.2%	88.9%
Me va mejor en la escuela o en el trabajo.	71.6%	55.6%
Mi situación de vivienda ha mejorado.	74.0%	72.2%
Mis síntomas no me molestan tanto como antes.	84.0%	72.2%

F1. Funcionalidad

Percepción positiva	Masculino	Femenino
Me involucro en cosas que son más significantes para mí.	90.2%	88.9%
Me siento más capaz de cuidar y ocuparme de mis necesidades.	91.4%	94.5%
Soy más capaz de manejar las cosas cuando me salen mal.	86.4%	88.8%
Soy más capaz de hacer cosas que quiero hacer.	88.9%	94.5%
Mis síntomas no me molestan tanto como antes.	72.2%	84.0%

G1. Conectividad Social

Percepción positiva	Masculino	Femenino
Estoy feliz con las amistades que tengo.	86.4%	72.2%
Tengo personas con las cuales puedo hacer cosas agradables y que disfruto.	92.6%	88.9%
Siento que soy parte de mi comunidad.	87.6%	88.9%
En caso de una crisis, yo tendría el apoyo que necesito de mi familia o amigos.	92.0%	83.4%

II- Consentimiento Informado



- I- **TÍTULO:** Encuesta de Percepción de los Servicios recibidos por Adultos
- II- **INVESTIGADOR:** Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción
- III- **DESCRIPCIÓN:** Estaremos llevando a cabo un proyecto de investigación para recolectar información acerca de su percepción sobre los servicios que ha recibido en este programa. El propósito de esta encuesta es evaluar la calidad de los servicios que usted está recibiendo. El cuestionario se podrá completar en un periodo de 5 minutos aproximadamente.
- IV- **PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD:** Se le agradece por su participación y se le recuerda que toda la información que se proporciona mediante el cuestionario será mantenida de manera confidencial y que usted podrá abandonar el cuestionario cuando lo desee. Usted deberá contestar un grupo de preguntas de la manera que han sido escritas, de tal manera que todos los participantes en el estudio respondan a las mismas preguntas. Si en cualquier momento de la encuesta tiene dudas o no entiende alguna pregunta, por favor interrumpa y pregúnteme. Es muy importante que sus respuestas sean precisas y completas. Por favor tome tanto tiempo como le sea necesario.
Muchas gracias por su participación.

V- CONSENTIMIENTO:

He leído la información de esta hoja de consentimiento, o se me ha leído de manera adecuada. Todas mis preguntas sobre la encuesta y mi participación han sido atendidas.

Yo autorizo el uso y la divulgación de mi información de salud a las entidades antes mencionadas en este consentimiento para los propósitos descritos anteriormente.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

Firma del Investigador Principal

ID: ---

III- **Cuestionario utilizado**



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE TRATAMIENTO RECIBIDOS

FECHA: ____/____/____

Mm/dd/aaaa

HORA DE INICIO: _____

HORA DE TERMINACIÓN: _____

INICIALES FACILITADOR: _____

AUTO ADMINISTRADO: _____

ENTREVISTA: _____

INSTRUCCIONES: ESTA ENCUESTA NOS AYUDARÁ A MEJORAR LOS SERVICIOS QUE USTED RECIBE. SUS RESPUESTAS SE MANTENDRÁN CONFIDENCIALES, Y SOLAMENTE SE UTILIZARÁN PARA EVALUAR Y MEJORAR LOS MISMOS. AGRADECEREMOS QUE RESPONDA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS BASÁNDOSE EN LOS ÚLTIMOS 6 MESES QUE RECIBIÓ SERVICIOS. SI NO HA RECIBIDO SERVICIOS POR 6 MESES, RESPONDA BASÁNDOSE EN LOS SERVICIOS QUE USTED HA RECIBIDO HASTA AHORA.

Sección A. Características Socio-Demográficas

ESCOJA LA ALTERNATIVA QUE CORRESPONDA A LA CONTESTACIÓN QUE MEJOR REPRESENTA SU OPINIÓN.

Comenzaremos el cuestionario con una serie de preguntas generales sobre usted.

A1. Sexo

1. Masculino 2. Femenino

A2. Edad

<input type="checkbox"/> 0-12 años	<input type="checkbox"/> 13-17 años	<input type="checkbox"/> 18-21 años	<input type="checkbox"/> 22-44 años	<input type="checkbox"/> 45-64 años	<input type="checkbox"/> 65 ó más
------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

A3. Raza

<input type="checkbox"/> Blanco	<input type="checkbox"/> Negro o Afroamericano	<input type="checkbox"/> Asiático	<input type="checkbox"/> Indio Americano o Natural de Alaska	<input type="checkbox"/> Nativo de Hawai o Isleño del Pacífico	<input type="checkbox"/> Otro _____
---------------------------------	--	-----------------------------------	--	--	-------------------------------------

A4. Grupo étnico

<input type="checkbox"/> Puertorriqueño	<input type="checkbox"/> Dominicano	<input type="checkbox"/> Cubano	<input type="checkbox"/> Mexicano	<input type="checkbox"/> Otro Hispano	<input type="checkbox"/> No Hispano
---	-------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------

A5. Municipio de residencia

--

Sin Hogar

A6. ¿Cuál fue la razón principal por la que usted se involucró en este programa?
(Marque sólo una respuesta)

- 1. Decidió venir por su propia voluntad.
- 2. Alguien le recomendó venir.
- 3. Vino en contra de su voluntad.

Sección B: Servicios recibidos en el programa

Para mejorar los servicios del Programa de Tratamiento necesitamos saber lo que usted piensa sobre el servicio que usted ha recibido durante los pasados 6 meses. Hay espacio al final de la encuesta para sus comentarios. Por favor, indique su acuerdo o desacuerdo con cada una de las declaraciones a continuación seleccionando la alternativa que mejor represente su opinión.

	<i>Muy De acuerdo</i>	<i>De Acuerdo</i>	<i>Ni Acuerdo Ni Desacuerdo</i>	<i>Desacuerdo</i>	<i>Muy en Desacuerdo</i>	<i>No Aplica</i>
B1. Estoy a gusto con los servicios que he recibido en este programa.	5	4	3	2	1	0
B2. Aunque tuviera otras opciones, prefiero seguir recibiendo servicios en este programa.	5	4	3	2	1	0
B3. Recomendaría este programa a un(a) amigo(a) o familiar.	5	4	3	2	1	0
B4. La localización (estacionamiento, transportación pública, distancia, etc.) es conveniente.	5	4	3	2	1	0
B5. El personal estuvo dispuesto a verme todas las veces que fuera necesario.	5	4	3	2	1	0
B6. El personal respondió mis llamadas dentro de 24 horas.	5	4	3	2	1	0
B7. Los servicios estuvieron disponibles a horarios convenientes para mí.	5	4	3	2	1	0
B8. Recibí todos los servicios que consideré necesarios.	5	4	3	2	1	0
B9. Pude ver a un psiquiatra, psicólogo o trabajador social cuando quise.	5	4	3	2	1	0
B10. El personal cree que puedo crecer, cambiar y recuperarme.	5	4	3	2	1	0
B11. Me siento cómodo(a) para hacer preguntas sobre mi tratamiento y medicamentos.	5	4	3	2	1	0
B12. Siento que puedo quejarme en libertad acerca de mi tratamiento.	5	4	3	2	1	0
B13. Me dieron información sobre mis derechos.	5	4	3	2	1	0
B14. El personal me animó a tomar responsabilidad de cómo vivo mi vida.	5	4	3	2	1	0
B15. El personal me informó sobre los efectos secundarios del tratamiento de los que debo estar pendiente.	5	4	3	2	1	0
B16. El personal respetó mis deseos sobre quién está autorizado a recibir información sobre mi tratamiento.	5	4	3	2	1	0
B17. El personal no decidió, sino que yo decidí las metas para mi tratamiento.	5	4	3	2	1	0
B18. El personal tomó en cuenta y fue sensible a mis antecedentes étnicos y culturales (nacionalidad, religión, lenguaje,	5	4	3	2	1	0

	Muy De acuerdo	De Acuerdo	Ni Acuerdo Ni Desacuerdo	Desacuerdo	Muy en Desacuerdo	No Aplica
etc.).						
B19. El personal me ayudó a obtener la información necesaria para poder manejar mi condición.	5	4	3	2	1	0
B20. El personal me recomendó usar programas tales como grupos de apoyo, llamar a la línea telefónica de crisis y visitar centros disponibles a cualquier hora.	5	4	3	2	1	0
B21. Es más fácil para mí tratar de solucionar mis problemas de cada día.	5	4	3	2	1	0
B22. Desde que comencé a recibir el servicio, puedo controlar mi vida mejor.	5	4	3	2	1	0
B23. Desde que comencé a recibir el servicio, puedo controlarme mejor al enfrentar una crisis.	5	4	3	2	1	0
B24. Desde que comencé a recibir el servicio, me relaciono mejor con mi familia.	5	4	3	2	1	0
B25. Desde que comencé a recibir el servicio, me desenvuelvo mejor en situaciones sociales.	5	4	3	2	1	0
B26. Desde que comencé a recibir el servicio, me va mejor en la escuela o en el trabajo.	5	4	3	2	1	0
B27. Desde que comencé a recibir el servicio, mi situación de vivienda ha mejorado.	5	4	3	2	1	0
B28. Desde que comencé a recibir el servicio, mis síntomas no me molestan tanto como antes.	5	4	3	2	1	0
B29. Desde que comencé a recibir el servicio, hago cosas que son más significativas para mí.	5	4	3	2	1	0
B30. Me siento más capaz de ocuparme de mis necesidades.	5	4	3	2	1	0
B31. Soy más capaz de manejar las cosas cuando me salen mal.	5	4	3	2	1	0
B32. Soy más capaz de hacer cosas que quiero hacer.	5	4	3	2	1	0
B33. Estoy feliz con las amistades que tengo.	5	4	3	2	1	0
B34. Tengo gente con las cuales puedo hacer cosas agradables y que disfruto.	5	4	3	2	1	0
B35. Siento que pertenezco a mi comunidad.	5	4	3	2	1	0
B36. En caso de una crisis, tendría el apoyo que necesito de mi familia o amigos.	5	4	3	2	1	0