

**La percepción de los usuarios de un programa de tratamiento ambulatorio. Una exploración focalizada en la satisfacción con el tratamiento.**

A. Agrelo; M. Sgró; H. Cappa; J. Ojeda [andregrelo@gmail.com](mailto:andregrelo@gmail.com)  
Universidad del Aconcagua

El presente trabajo apunta a mostrar la percepción de usuarios de un programa de tratamiento ambulatorio a través de la implementación de una encuesta de satisfacción basada en el Treatment Perceptions Questionnaire (TPQ) desarrollado por Marsden, Gossop, Stewart et al (1998)<sup>1</sup> La medida de satisfacción de los pacientes en los servicios de salud, juegan un papel cada vez más importante en la estructura organizativa de los mismos

En el ámbito de las drogodependencias, diversos estudios apuntan que este constructo juega papel preponderante en la retención de los pacientes en los programas de tratamiento: los pacientes que están más satisfechos presentan mayores tasas de retención en los programas. A su vez, el tiempo que los pacientes drogodependientes se encuentran en programa está relacionado con los resultados terapéuticos obtenidos<sup>2</sup>

El estudio del nivel de satisfacción del usuario, apunta a mejorar la gestión. Considerando que una gestión exitosa, tiene mayores probabilidades de plantear una propuesta de tratamiento efectivo. Es posible decir que el conocimiento acerca de la satisfacción del paciente, colabora en la efectividad del tratamiento. Ya que estimula a la mejora institucional.

Se aplicará una adaptación del cuestionario “Treatment Perceptions Questionnaire (TPQ)”. El TPQ, es una escala breve y autoadministrada cuyo propósito es la valoración de la satisfacción de usuarios de drogas respecto al programa de tratamiento en el que son asistidos. Es el primer cuestionario para la validación de la satisfacción respecto al proceso terapéutico en población en tratamiento por adicción a drogas desarrollado en Europa.<sup>3</sup>

Esta investigación, está enmarcada dentro de un proceso institucional de investigación evaluativa, y se espera obtener información respecto al impacto que tiene el programa sobre los usuarios (Evaluación de producto) El objeto de estudio serán los pacientes del proceso de rehabilitación con modalidad ambulatoria que hayan estado en el programa al menos un mes.

El impacto será medido a través de la evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes.

El resultado final le permitirá al equipo terapéutico el replanteo institucional de la implementación actual del programa. Lo que espera reditúe en el aumento de su efectividad.

---

<sup>1</sup> Rodríguez, M. et al, (2002) “Estudio de satisfacción de usuarios en una unidad de conductas adictivas” 3er Congreso virtual de psiquiatría. Interpsiquis. Disponible en:

[http://www.bibliopsiquis.com/bibliopsiquis/bitstream/10401/2358/3/interpsiquis\\_2002\\_5593.pdf](http://www.bibliopsiquis.com/bibliopsiquis/bitstream/10401/2358/3/interpsiquis_2002_5593.pdf)

<sup>2</sup> Lozano Rojas, Oscar et al (2007) “Dimensiones emergentes para la creación de una escala de percepción del tratamiento con sustitutos opiáceos” ADICCIONES, 2008 • Vol.20 Núm. 1 • Págs. 19-26 Disponible en:

<http://www.adicciones.es/files/19-26%20lozano.pdf>

<sup>3</sup> Rodríguez, M y otros(2002) “Evaluación de la satisfacción con el tratamiento en un centro de tratamiento ambulatorio para drogadependientes a través del Treatment Perceptions Questionnaire (TPQ) ADICCIONES, 2002 • VOL.14 NÚM. 4 • PÁGS. 417/424 417 Disponible en: <http://www.adicciones.es/files/31-36 analisis%20de%20fiab.pdf>