

**Cuestionario telefónico -Centros de tratamientos**

**Datos del entrevistado**

Institución:

Teléfono: e-mail:

Nombre del contacto:

**Presentación (para ser leído)**

Buenos días / Buenas tardes

Mi nombres es: \_\_\_\_\_ (sólo el nombre) la/lo estoy llamando de Narcóticos Anónimos. El motivo de mi llamado es realizar una encuesta en centros de tratamientos como el de ustedes. Puedo hablar con alguna persona responsable del centro? Le voy a realizar solo 8 preguntas rápidas.

1. ¿Conoce la existencia de Narcóticos Anónimos?

|           |  |
|-----------|--|
| <b>NO</b> | ¿Le interesaría recibir información sobre Narcóticos Anónimos? |
| <b>SI</b> | COMBINAR REUNION   |
| <b>NO</b> | MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO                                   |
| <b>SI</b> | ¿Cómo conoció Narcóticos Anónimos? .....                       |

2. ¿Cuánto tiempo lleva al frente de la institución?

.....

3. ¿Tienen internación? .....

4. ¿Realizan tratamientos ambulatorios? .....

5. ¿Cuál es la duración promedio del tratamiento? .....

6. ¿Realizan seguimiento de pacientes una vez dada el alta?

.....

7. ¿Considera que Narcóticos Anónimos puede ser una herramienta válida para acompañar a sus pacientes una vez que fueron dados de alta?

.....

8.Que opinión tiene de Narcoticos Anonimos?.

Muchas gracias por su tiempo

## **Memoria de la encuesta a Centros de Tratamiento. Comité de RR.PP.**

Primera Etapa: Elaboración del cuestionario. Cumplida

Servidores:

Picu  
Dani  
José Luis  
Mirta

**Segunda Etapa: Relevamiento de los datos a través de encuesta telefónica.**

Cumplida

Servidores:

Picu  
Karina  
Facundo  
Pablo  
Chicho  
Fernando  
Gustavo  
Diego moto  
Ale O  
Rodrigo

Tercera Etapa: Sistematización de la información relevada y análisis, en vistas a darnos un plan o estrategia de comunicación con centros de tratamiento. Pendiente

La encuesta es parte de un proceso de trabajo del Comité de RRPP para establecer relaciones con centros de tratamiento de la adicción, en este caso. La tarea se diseñó en vistas a generar una conversación que diera visibilidad a nuestra propuesta terapéutica y disponernos a participar en los espacios y en las formas que faciliten llevar el mensaje al adicto que todavía sufre.

Hablar a estos lugares, ya supuso presentarnos como NA y por tanto iniciar un vínculo o al menos una presentación de nuestro trabajo y propósito común.

Se trató de hallar algunos datos, en vistas a acciones conjuntas futuras, y el cuestionario nos guió.

Buscamos, en esta etapa, ver “como nos ven”, que piensan de nosotros, es como una suerte de *foto* que intentaremos construir. No pretendimos imponer ninguna verdad, hay otros caminos de recuperación.

Durante la etapa de las llamadas telefónicas nos pareció importante chequear cualquier duda entre nosotros, estuvimos en *taller permanente*; aún así, mientras procurábamos acceder a los datos, el propósito profundo y el espíritu del trabajo fue el de *llevar el mensaje al adicto que todavía sufre*.

Nos propusimos ser amables y respetuosos para contribuir a crear un ambiente en que el entrevistado pueda sentirse relajado y capaz de compartir francamente su parecer. Técnicamente se denomina *rapport* o *empatía* y significa ponerse en el lugar del otro.

Escuchamos atentamente y registramos en el instrumento, que es el cuestionario, la información. Las preguntas nos guiaron en esto. Si el encuestado se desviaba o dispersaba, no olvidamos nuestro propósito y buscamos amablemente volver a la pregunta y dar con el dato que necesitábamos.

Usamos una encuesta impresa, para cada llamada. Disponíamos de una hoja borrador al lado de modo de volcar algún otro dato significativo. Luego, enseguida de completar la llamada, lo transcribimos en la hoja del cuestionario (esta herramienta auxiliar nos era útil especialmente en relación a pregunta 8 y observaciones).

Buscamos como informante clave al director, o responsable máximo, en lo posible, cuando no fue posible, entrevistamos a un jefe de coordinadores o a algún coordinador u operador.

Los servidores nos reunimos en varias oportunidades para compartir nuestras impresiones, dificultades y metas próximas. A lo largo de nuestras reuniones –algunas mas informales que otras- llegamos a darnos un formato que incluyó un orden al compartir nuestra experiencia con el servicio e incluso una reflexión sobre conceptos. Durante las reuniones de servicio se registró por parte de uno de los servidores el interés de las llamadas telefónicas, del uso del teléfono, en tanto nos ponía en contacto con una herramienta central de nuestra propia recuperación.

Durante el proceso de registro de datos de los contactos, organizando en una base de datos la primera información, y en caso de no contar con algún dato porque no pudo ser relevado en la encuesta telefónica, acudíamos al recurso de Internet, así a la página web del centro o institución de tratamiento y allí completamos los datos faltantes.

Contamos, hasta el momento, con una base de **datos actualizada de los centros** o instituciones de tratamiento, algo con lo que NA Argentina no contaba, ni siquiera otras entidades importantes referentes en la problemática de la adicción. En esa misma base hemos volcado los resultados en cuanto a la iniciativa de comunicarnos, es decir si el cuestionario pudo ser realizado o no.

Nos disponemos ahora a completar la tercera etapa. Gracias por permitirnos servir. Comité de RR.PP.

