

**Orientación Técnica para Programas
de Tratamiento de Drogas**

GUÍA DE SISTEMATIZACIÓN

**Corporación Servicio Paz y Justicia
Serpaj Chile**



UNIDAD DE DROGAS

2010

Índice

Introducción	3
1. La sistematización	4
2. La sistematización como proceso de evaluación	7
3. La sistematización en los Centros de Drogas	9
4. Técnicas e instrumentos	12
4.1. Instrumentos	12
4.2. Instrumentos de medición de Satisfacción Usuaría	13
4.3. Encuesta Satisfacción Usuaría Global	14
3. Bibliografía sugerida.....	27

Guía de Sistematización

Introducción

El siguiente documento tiene como principal propósito orientar la búsqueda de apoyo profesional en universidades locales para poder realizar un proceso de sistematización en los centros de tratamiento de Serpaj. La necesidad de llevar a cabo este procedimiento, surge tanto desde la solicitud realizada por Conace a cada centro como de la necesidad institucional de orientar la gestión que cada programa puede realizar con entidades locales de educación superior, entregando una guía que permite revisar nuestras prácticas y visualizar los procesos que se desarrollan.

A continuación daremos cuenta de qué es una sistematización, su relación con el proceso de evaluación y los diferentes propósitos que se pueden plantear dentro del proceso; los ejes que se sugiere trabajar en el proceso -extraídos de la revisión de sistematizaciones realizadas en centro de tratamiento y rehabilitación de Drogas ambulatorio San Antonio y en Luis Cárdenas de Valparaíso -, sugerencias de técnicas e instrumentos a utilizar y bibliografía sugerida.

Guía de Sistematización

1. La sistematización

El proceso de sistematización permite visibilizar nuestras prácticas, dar cuenta de lo que estamos haciendo y cómo lo estamos haciendo.

Algunas de sus definiciones, según Guía de Sistematización editada por la organización Alboan (s.f, p. 2), estas son:

“Registrar, de manera ordenada, una experiencia que deseamos compartir con los demás, combinando el quehacer con su sustento teórico, y con énfasis en la identificación de los aprendizajes alcanzados en dicha experiencia”.

(Instituto Interamericano de Derechos Humanos)

“Un proceso permanente y acumulativo de creación de conocimientos a partir de las experiencias de intervención en una realidad social. Ello alude a un tipo de conocimientos a partir de las experiencias de intervención, aquella que se realiza en la promoción y la educación popular, articulándose con sectores populares y buscando transformar la realidad”.

(Taller Permanente de Sistematización)

De esta manera, la sistematización se caracteriza por:

- Ser un **proceso** que permite ir construyendo o reconstruyendo en el cual interesa tanto el proceso como el producto y está abierto a los aportes y desarrollo del grupo, lo que nos ayuda a

Guía de Sistematización

descubrir la lógica con la que ese proceso, así como la actividad que se sistematiza, se llevó a cabo (factores, relaciones, etc.).

- Ser **participativa**, por lo que se ha de crear un espacio de trabajo en el cual se comparten, confrontan y discuten las opiniones, basado en la confianza de las personas participantes. Así, se asume que todo proceso de sistematización es un proceso de interlocución entre personas en el que se negocian discursos, teorías y construcciones culturales.

- Permite **ordenar**, ya que lleva implícito un proceso de organización en base a un orden lógico de los hechos y los conocimientos de la experiencia, para lo cual se debe realizar un registro ordenado de los hechos, junto a la reconstrucción del proceso vivido y la organización de los conocimientos desordenados y percepciones dispersas que surgieron en el transcurso de la experiencia.

- Permite recuperar la **memoria histórica** de la experiencia, dando pie a una revisión crítica de las experiencias y a un proceso de comprensión de las prácticas concretas como procesos históricos y dinámicos.

- Refiere a un proceso de **análisis e interpretación** que permite objetivar la experiencia y extraer los conocimientos, lo que implica una reflexión sobre las prácticas.

- Otorga aprendizajes y nuevos conocimientos a través de la **conceptualización de nuestras experiencias**, es decir produce conocimiento desde la realidad; permite además revelar lo que “aún no sabíamos que ya sabíamos”, por lo que produce conocimiento útil.

Así el por qué sistematizar se responde:

Guía de Sistematización

- .. Para mejorar nuestras prácticas.
- .. Para generar aprendizajes.
- .. Para elaborar nuevos conocimientos.
- .. Para comunicarlos y compartirlos con otras personas y organizaciones.

Algunos de los objetivos que se puede plantear en un proceso de sistematización:

1. **Favorecer el intercambio de experiencias entre distintos equipos:** Se trata de traducir la variedad de experiencias singulares a un “código” que decanta lo común en ellas y permite la mutua comunicación. El producto de estas sistematizaciones se parece a un informe, y resulta legítimo cuando no se busca más que informar sobre un conjunto heterogéneo. Si se aspira a resultados de mayor vuelo a partir de este ordenamiento, se debe cuidar la selección de los criterios ordenadores, los que deben ser significativos en términos de los procesos más generales a los que se busca aportar con esa reflexión.

2. **La comprensión y la reflexión de un equipo sobre su propio trabajo:** Se plantea un cuestionamiento acerca de la adecuación del conocimiento profesional tradicional a las características de las situaciones de la práctica. Un adecuado proceso de reflexión en la acción, es clave al momento de enfrentar adecuadamente las situaciones inestables, cambiantes, inéditas con que se topa el equipo a diario.

2. La sistematización como proceso de evaluación

Si bien algunos autores consideran que existe una gran distancia entre un proceso de sistematización y uno de evaluación (Palma, 1992). El antropólogo Sergio Martinic, basándose en que *“la evaluación se plantea en términos de costo – beneficio (...), en donde la práctica evaluativa persigue la eficiencia, (...) por lo que este proceso se reduce sólo a aspectos cuantitativos y desconoce la dinámica de la práctica”* (Martinic, 1998) plantea que esta relación es más estrecha, lo que permite que ambos procesos se complementen:

“La sistematización contribuirá al desarrollo del referencial que necesita la evaluación para la interpretación de las prácticas, y la evaluación apoyará a la sistematización en su comprensión y verificación de los resultados e impactos de las experiencias.”

Así, desde la perspectiva de la metodología que se utiliza en cada uno de los procesos, si bien se considera que un proceso de evaluación priman técnicas de tipo cuantitativa (desde la relación costo – beneficio que plantea Palma) y en un proceso de sistematización priman las técnicas cualitativas, afirma Martinic (1998) que cada una de las técnicas no son exclusivas de cada proceso, ya que éstas no dependen únicamente exclusivamente de un paradigma, sino que dependen del objeto o problemática que se pretende abordar.

En este sentido, si bien la diferencia entre paradigmas habla de una dicotomía objeto – sujeto, un proceso de sistematización permite develar la relación entre estructuras y sujeto, ya que al centrarse en las prácticas, es decir en la acción, es posible describir cómo las estructuras son reproducidas por/y en los sujetos a través de una acción, permitiendo superar esta dicotomía. Así las técnicas se pueden complementar, permitiendo una retroalimentación de las perspectivas de lo que se quiere observar.

Guía de Sistematización

“En efecto, la naturaleza propia de una acción es la particular simultaneidad que produce entre las estructuras y las orientaciones subjetivas de la acción. Las acciones, cualquiera sea su característica, se despliegan en un horizonte social y cultural que plantea límites pero, al mismo tiempo, posibilidades de desarrollo que son inéditas. En otras palabras, las prácticas sociales, sean estas pedagógicas o no, están estructuradas por las condiciones en la cual se desarrollan pero, al mismo tiempo, son estructurantes, abriendo las posibilidades de cambio en el mismo contexto o situación en la cual se generan.” (Martinic, 1998, p. 5)

Guía de Sistematización**3. Sistematización en los centros de Drogas**

Considerando lo señalado, los ejes que se debiesen abordar en un proceso de sistematización dependen de las prioridades que tenga cada centro, teniendo en cuenta que la sistematización es un proceso flexible y que debe ser manifiesto de lo que quiera visibilizarse en las prácticas de cada uno de los equipos. Para iniciar este trabajo se debe plantear: ¿Qué pregunta quieren responder? ¿Aquellas que refieren a sugerencias de diseño? ¿De ejecución? ¿De seguimiento? ¿De impacto?

A continuación se presenta un cuadro con algunos de los ejes de referencia para la revisión de las prácticas acontecidas:

Proceso de Instalación			
	Habilitación del Centro	Coordinación con Redes	Organización del trabajo en el Equipo
Modalidad			
Técnicas			
Aprendizajes			
Dificultades			
Observaciones			

Guía de Sistematización

Ingreso de Caso			
	Proceso de Diagnóstico	Coordinación con Redes	Organización del trabajo en el Equipo
Técnicas			
Metodología			
Enfoque			
Aprendizajes			
Dificultades			
Observaciones			
Proceso de Intervención			
	Modalidad Intervención	Coordinación con redes	Organización del trabajo en el Equipo
Técnicas			
Metodología			
Enfoque			
Aprendizajes			
Dificultades			
Observaciones			
Satisfacción del Usuario			
	Estructura (Pre-atención, acceso, infra-estructura)	Proceso (Atención)	Resultado (Solución de problemas, satisfacción global)
Nivel de Satisfacción			
Dificultades			
Recomendaciones			
Observaciones			

Guía de Sistematización

Por lo que, algunos de los productos esperados tras un proceso de sistematización son:

- a. Visibilización de las prácticas que se desarrollan en los equipos
- b. Identificar los supuestos que sustentan las prácticas de los equipos
- c. Consideración de la percepción del usuario del proceso de intervención (focus group o encuesta satisfacción usuaria)
- d. Identificar el modelo operativo y de acción (Martínez, 2007)

Guía de Sistematización

4. Técnicas e Instrumentos

Al llevar a cabo un proceso de sistematización -e incluso en aquellos casos que se pretende complementar un proceso de evaluación- se pueden utilizar dentro de la metodología tanto técnicas cualitativas como cuantitativas, dependiendo del punto desde el cual se quiere abordar el tema. De esta manera, si se considera un proceso de sistematización como una herramienta útil para realizar un proceso de evaluación, desde la perspectiva de revisión de prácticas y procesos ambas técnicas, tanto la cualitativa como la cuantitativa, pueden complementarse (Martinić, 1998).

Así, se pueden confeccionar encuestas o cuestionarios que permitan levantar valoraciones, opiniones y evaluaciones de manera estandarizada y representativa, también se pueden utilizar otras técnicas como la observación secundaria, entrevistas en profundidad o la realización de un *focus group*.

4.1 Instrumentos:

Considerando la posibilidad de utilizar ambas técnicas (cualitativa y/o cuantitativa), permitiendo complementar la información, se pueden trabajar con:

- Revisión y sistematización de documentos (fuentes secundarias)
- Observación participante
- Cuestionarios, encuestas
- Entrevistas semiestructuradas y/o en profundidad
- Focus group
- Etc.

Guía de Sistematización

4.2 Instrumentos para medir Satisfacción Usuaría

La consideración de la perspectiva del usuario en el proceso de sistematización surge como otro eje esencial de abordar, permitiendo complementar **el cómo** de las prácticas que se desarrollan en el centro desde la perspectiva de quien recibe el servicio, constituyéndose en el eje central frente al cual surgen estas prácticas.

Existen diferentes formas de abordar la perspectiva de satisfacción usuaria. Destacando las técnicas cualitativas se recomienda la realización de focus group para abordar la perspectiva que los usuarios tengan del servicio que se les presta, considerando que esta técnica entrega información exploratoria y/o explicativa, lo que permite que desde el propio lenguaje de los sujetos surjan las motivaciones, percepciones, valores creencias y actitudes (ver tabla de ejes de proceso de sistematización).

Otra forma de acceder a la percepción de satisfacción usuaria puede ser a través de un cuestionario, teniendo en cuenta que su aplicación puede significar menos tiempo pero sin lograr la profundidad con la que es posible acceder a los datos obtenidos, es decir, a la percepción del usuario.

Dentro de este contexto, a continuación se presenta un instrumento elaborado en base a tres encuestas utilizadas en el Servicio de Salud Metropolitano Oriente, Servicio de Salud Valparaíso San Antonio Unidad de participación social y una encuesta diseñada en Cembra (Centro de medicina reproductiva del adolescente).

Considerando las diferentes características que poseen los usuarios en cada uno de los Centros de Drogas de Serpaj Chile (diferencias de rango de edad, de perfil, etc.), se sugiere

Guía de Sistematización

que la validez y confianza del instrumento que se recomienda sea evaluada al momento de utilizarse.

La confiabilidad de un instrumento refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (Hernández, R. Fernández, C. Baptista. P, 1991, p. 236) de manera tal que la información que éste entrega sea confiable.

La validez “Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, R. Fernández, C. Baptista. P, 1991, p. 236), para cuya medición existen diferentes tipos de evidencia, como se describe a continuación:

1. Evidencia relacionada con el contenido. Remite al grado específico en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que mide (variable).
2. Evidencia relacionada con el criterio. Permite medir la validez de un instrumento al comparar este con algún criterio externo.
3. Evidencia relacionada con el constructo. Refiere al grado en que una medición se relaciona consistentemente con otras mediciones de acuerdo con hipótesis derivadas teóricamente, y que conciernen a los conceptos (o constructos) que están siendo medidos.

4.3 Encuesta Satisfacción Usuaría Global

Considerar la subjetividad de las personas que reciben atención en nuestros centros respecto a la satisfacción global del proceso, es un aspecto clave a la hora de revisar nuestras prácticas.

Guía de Sistematización

En general, la subjetividad del usuario respecto a la atención se recoge en el concepto de Satisfacción Usuaría, la cual es entendida desde el área de Salud como **“Grado de cumplimiento por parte del sistema de salud, respecto de las expectativas del usuario en relación con los servicios que este ofrece”** (Minsal, 1998).

Para Serpaj, es importante incorporar en la sistematización la dimensión de la persona que se encuentra en tratamiento respecto al trabajo conjunto realizado, pues se considera fundamental una mejora continua teniendo presente cómo las fortalezas y debilidades son percibidas por la comunidad atendida.

Las dimensiones que se consideran para abordar este tema son Estructura, Proceso y Resultados.

Se entiende por Estructura algunas particularidades estables de los centros proveedores de la atención como; recursos con que cuentan, infraestructura, organización que se adopta.

De igual modo Proceso esta referido al conjunto de actividades que los equipos realizan, por, para y con el usuario, así como la respuesta de ellos a dichas actividades.

Por Resultado entendemos la percepción de los logros alcanzados, es decir la persona tratada percibe un cambio (positivo o negativo) en el estado de salud, cambio atribuible a la atención.

Título del documento

Estructura

Pre atención

Satisfacción con la forma como se consiguió la hora de atención, la rapidez para conseguir la hora de atención y el tiempo que tuvo que esperar para tener la hora de atención.

1. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar desde que lo/a derivaron hasta que le atendieron en el centro de tratamiento?

Nº días: _____

2. ¿Que tan satisfecho/a se encuentra usted con la hora de atención que obtuvo en cuanto a:

		Muy Insatisfecho							Muy Satisfecho		NS / NC
1	La rapidez para conseguir la hora de atención	1	2	3	4	5	6	7	8		
2	El tiempo que tuvo que esperar para tener la hora de atención	1	2	3	4	5	6	7	8		
3	Considerando todo lo anterior y en términos generales, ¿cuán satisfecho/a está usted con la forma en que logró la hora de atención?	1	2	3	4	5	6	7	8		

Guía de Sistematización

Acceso

Se busca conocer la evaluación que hacen los usuarios de la ubicación y acceso al Centro.

3. En cuanto al lugar donde está ubicado el Centro de tratamiento ¿Cuán satisfecho/a está usted en cuanto a....?

		Muy Insatisfecho Muy Satisfecho							NS / NC
		1	2	3	4	5	6	7	
1	La ubicación física del Centro	1	2	3	4	5	6	7	8
2	La facilidad para acceder al Centro	1	2	3	4	5	6	7	8
3	Considerando todo lo anterior y en términos generales, ¿Cuán satisfecho/a quedó usted con el lugar donde se encuentra el Centro?	1	2	3	4	5	6	7	8

Guía de Sistematización**Infraestructura**

Se enfoca a identificar el nivel de satisfacción de los usuarios con las instalaciones en las cuales permanece durante el proceso de atención en el Centro.

4. De **los espacios comunes como baños y sala de espera** ¿Me podría decir cuán satisfecho/a está usted en esta oportunidad en cuanto a....?

		Muy Insatisfecho							NS / NC
		1	2	3	4	5	6	7	
1	La señalización o letreros dentro del Centro	1	2	3	4	5	6	7	8
2	La comodidad de la sala de espera	1	2	3	4	5	6	7	8
3	La limpieza general del establecimiento	1	2	3	4	5	6	7	8
4	Los asientos disponibles	1	2	3	4	5	6	7	8
5	La temperatura de las salas	1	2	3	4	5	6	7	8
6	La ventilación del lugar (olores)	1	2	3	4	5	6	7	8
7	La ubicación de los baños	1	2	3	4	5	6	7	8
8	La limpieza e higiene de los baños	1	2	3	4	5	6	7	8
9	Considerando todo lo anterior y en términos generales, ¿Cuán satisfecho/a quedó usted con la infraestructura de los espacios comunes del Centro?	1	2	3	4	5	6	7	8

Guía de Sistematización

Proceso

Atención

Se pretende evaluar la satisfacción alcanzada con cada uno de los aspectos involucrados en la relación con el equipo de centro.

5. Respecto al equipo de **profesionales que lo ha atendido en estos últimos meses**, ¿Me podría decir cuán satisfecho está usted en cuanto a....?

		Muy Insatisfecho							Muy Satisfe-	NS / NC
		cho							cho	
1	La cantidad de profesionales disponibles para atenderlo/a	1	2	3	4	5	6	7	8	
2	La profundidad con que se realizan las entrevistas	1	2	3	4	5	6	7	8	
3	El diagnóstico que hicieron de sus síntomas	1	2	3	4	5	6	7	8	
4	La capacidad para explicar su estado y el tratamiento	1	2	3	4	5	6	7	8	
5	La amabilidad y cortesía	1	2	3	4	5	6	7	8	
6	La preocupación y dedicación por dar solución a sus problemas	1	2	3	4	5	6	7	8	

Guía de Sistematización

		Muy Insatisfecho Muy Satisfecho							NS / NC
		1	2	3	4	5	6	7	8
7	La disposición para atender sus dudas y consultas	1	2	3	4	5	6	7	8
8	La explicación respecto de los medicamentos (si requiere)	1	2	3	4	5	6	7	8
9	El tiempo dedicado a atenderlo	1	2	3	4	5	6	7	8
10	La oportunidad para opinar sobre el tratamiento u orientación	1	2	3	4	5	6	7	8
11	La confianza que le generó	1	2	3	4	5	6	7	8
12	Considerando todo lo anterior y en términos generales, ¿Cuán satisfecho/a está usted con la atención del personal profesional?	1	2	3	4	5	6	7	8

Guía de Sistematización

6. Respecto al equipo de **educadores que lo ha atendido en estos últimos meses**, ¿Me podría decir cuán satisfecho está usted en cuanto a....?

		Muy Insatisfecho				Muy Satisfecho				NS
1	La cantidad de educadores disponible para atenderlo	1	2	3	4	5	6	7	8	
2	La amabilidad y cortesía de los educadores	1	2	3	4	5	6	7	8	
3	La capacidad para responder a sus consultas	1	2	3	4	5	6	7	8	
4	La preocupación y dedicación por dar soluciones a sus problemas	1	2	3	4	5	6	7	8	
5	Considerando todo lo anterior y en términos generales, ¿Cuán satisfecho/a está usted con la atención de los educadores?	1	2	3	4	5	6	7	8	

7. En relación a los **tiempos de espera**, ¿Me podría decir cuán satisfecho/a está usted en cuanto a....?

		Muy Insatisfecho				Muy Satisfecho			
1	La cantidad de tiempo que esperó para que lo atendieran una vez que estuvo en el centro.	1	2	3	4	5	6	7	8
2	Considerando todo lo anterior y en términos generales, ¿Cuán satisfecho/a quedó usted con los tiempos de espera?	1	2	3	4	5	6	7	8

Guía de Sistematización

8. De la **infraestructura de la sala de consulta y salón multiuso** ¿Me podría decir cuán satisfecho/a está usted en cuanto a....?

		Muy Insatisfecho Muy Satisfecho							NS /
		1	2	3	4	5	6	7	
1	La privacidad de la consulta/ oficina en que fue atendido/a	1	2	3	4	5	6	7	8
2	La limpieza general de la sala de consulta	1	2	3	4	5	6	7	8
3	El espacio para realizar actividades grupales	1	2	3	4	5	6	7	8
4	La limpieza general de sala o salón multiuso	1	2	3	4	5	6	7	8
5	La temperatura de la sala de entrevistas/ sesión	1	2	3	4	5	6	7	8
6	La ventilación del lugar (olores)	1	2	3	4	5	6	7	8
7	Considerando todo lo anterior y en términos generales, ¿Cuán satisfecho/a quedó usted con la infraestructura de la salas/ oficinas del	1	2	3	4	5	6	7	8

Guía de Sistematización**Resultados****Solución de problemas**

Se enfoca a conocer el nivel de problemas que pueden experimentar los usuarios en los establecimientos en alguna oportunidad y la gestión que se hizo en dichos casos.

9. ¿Ha tenido usted algún problema en este centro de tratamiento?

1	Sí	Continuar consulta
2	No	Finaliza con esta respuesta
3	No sabe / No recuerda	

10. ¿Qué problema o problemas ha tenido?

11. ¿Informó del problema que tuvo en este Centro?

1	Sí	Continuar consulta
2	No	Finaliza con esta respuesta
3	No sabe / No responde	

Guía de Sistematización**Satisfacción Global**

La evaluación global busca por una parte conocer la satisfacción general con el servicio entregado en el centro y por otra los aspectos que debieran mejorarse en las prestaciones para que el usuario esté más satisfecho con el servicio recibido.

14. Considerando que Ud. es usuario del centro, por favor indíquenos cuán satisfecho/a o insatisfecho/a está con la atención recibida en el centro.

En una escala de 1 a 7, donde 1 significa “Muy Insatisfecho/a” y 7 que usted está “Muy Satisfecho/a”, indique:

Muy Insatisfecho			Muy Satisfecho			
1	2	3	4	5	6	7

15. ¿Podría decir qué debería mejorar en la atención de este Centro para que usted se sintiera más satisfecho/a?

Guía de Sistematización**Resumen**

Esquema Guía		
Dimensiones	Pre categorías	Reactivos
Estructura	Pre atención	Pregunta 1 Pregunta 2
	Acceso	Pregunta 3
	Infraestructura	Pregunta 4
Proceso	Atención	Pregunta 5 Pregunta 6 Pregunta 7 Pregunta 8
Resultados	Solución de Problemas	Pregunta 9 Pregunta 10 Pregunta 11 Pregunta 12 Pregunta 13
	Satisfacción Global	Pregunta 14 Pregunta 15

Es importante señalar que en general las encuestas de satisfacción usuaria están focalizadas en población adulta. Por ello al considerar la percepción del usuario como parte de la sistematización, se sugiere que con usuarios menores de 18 años la consulta se realice con la presencia del adulto significativo responsable de acompañar su proceso (familia o referente).

Guía de Sistematización

- **V. Bibliografía sugerida**

- Aguayo, C. (1992). Fundamentos teóricos de la sistematización. Revista de Trabajo Social Nº61 / 1992 págs. 31- 36.
- Martínez, Victor. (2007). Modelos operativos, modelos de acción y comunidades de prácticas en los programas de intervención social. Trayectoria de la Psicología comunitaria en Chile, Universidad de Valparaíso.
- Martinic, S. (1984). Algunas categorías de análisis para la sistematización. Cide Flacso, Santiago.
- Martinic, S. (1998). El objeto de la sistematización y sus relaciones con la evaluación y la investigación.
- Morgan, María de la Luz. Quiroz, Teresa. (1988) La sistematización, un intento conceptual y una propuesta de operacionalización.
- Organización de las Naciones Unidas para la agricultura y la Alimentación, FAO (2004). Guía Metodológica de la Sistematización.
- Palma, Diego. (1992) La sistematización como estrategia de conocimiento en la educación popular. El estado de la cuestión en América latina.

Guía de Sistematización

- **Bibliografía**

- Alboan (s.f). Viendo la Sistematización. Disponible en <http://www.alboan.org/archivos/1viendo.pdf>
- Asun, D. Fernández, G. Guesalaga, Eduardo. (2009). Sistematización de Experiencia de Equipo de Trabajo del Centro de Tratamiento y Rehabilitación de Drogas Serpaj San Antonio.
- Del Rosario Carlo, Sonia. (2003) Características psicosociales y satisfacción usuaria de las consultantes al centro de medicina reproductiva del adolescente (Cemera). Tesis para optar el grado de Magíster en Salud Pública de la Universidad de Chile..Disponible en www.uchile.cl
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista. P (1991) Metodología de la Investigación. México.
- Martinic, S. (1998). El objeto de la sistematización y sus relaciones con la evaluación y la investigación.
- Navarro, A. Reygadas, F. Traslaviña, I. (2009). Sistematización de experiencias de equipo de trabajo: Centro de Tratamiento Ambulatorio Intensivo “Luis Cárdenas Vásquez “, Serpaj, Valparaíso, Chile.
- Palma, Diego. (1992) La sistematización como estrategia de conocimiento en la educación popular. El estado de la cuestión en América latina.
- Servicio de Salud Metropolitano Oriente. (2008) Informe final estudio evaluación de instrumento para medir satisfacción en red de salud del país. Santiago.
- Servicio de Salud Valparaíso San Antonio Unidad de participación social. Encuesta para la medición de la satisfacción usuaria en la red asistencial. Disponible en www.minsal.cl

Guía de Sistematización

Equipo Asesor en Serpaj Nacional

Andrea Silva Soto

Socióloga

andrea.silva@serpajchile.cl

Marisol Torres Castro

Psicóloga

marisol.torres@serpajchile.cl

Fono: 32- 56239 / 32- 2156245