

SERVICIO DE PSICOLOGÍA APLICADA PSIKOLOGIAKO APLIKATUKO ZERBITZUA

MEMORIA 2013-2014



INDICE

	Página
1 INTRODUCCIÓN	3
2 CONSULTAS RECIBIDAS EN EL SPA/PAZ EN EL CURSO 2013-2014	5
3 PERSONAS ATENDIDAS EN EL SPA/PAZ EN EL CURSO 2013-2014	7
4 TIPO DE USUARIO/A ATENDIDO/A EN EL SPA/PAZ EN EL CURSO 2013-2014	10
5 SITUACIÓN A LA FINALIZACIÓN DEL CURSO, DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN EL SPA/PAZ Y NÚMERO DE SESIONES REALIZADAS	12
6 IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA RELATIVA A LAS PERSONAS ATENDIDAS EN EL SPA/PAZ	14
7 CONSULTAS REALIZADAS POR DISTINTOS CENTROS Y CARGOS DE LA UPV/EHU	17
8 VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL SPA/PAZ	17

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Psicología Aplicada/Psikologiako Aplikatuko Zerbitzua de la UPV/EHU nace en el año 2002, heredero de un Programa de Orientación Sexual, vinculado a la Facultad de Psicología, con clara vocación docente-asistencial, con la misión de atender a la comunidad universitaria en su totalidad, ofertar docencia de postgrado en psicología clínica y realizar investigación en Psicología aplicada.

Es un Servicio que hace asesoramiento y orientación frente a dificultades psicológicas que inciden en el desarrollo integral del alumnado y de la comunidad universitaria en su conjunto (en la medida en que también se ha atendido a profesorado y al Personal de Administración y Servicios, dando respuesta a todas las cuestiones que se han planteado desde estos colectivos, tanto personales como profesionales de relación con el alumnado).

Es un Servicio gratuito, en el que la asistencia psicológica la han realizado desde sus inicios profesorado de la Facultad de Psicología con experiencia clínica, en un principio de manera totalmente voluntaria y desde el curso 11-12 con un reconocimiento en el PDA del profesorado (30 horas de asistencia clínica = 1 crédito de reconocimiento).

El tipo de trabajo que se realiza es el de asesoramiento y orientación frente a dificultades psicológicas que repercuten en el desarrollo personal, la adaptación académica, el desempeño laboral, etc. En caso de que se vea que una situación puede resolverse con una intervención psicoterapéutica de tiempo limitado (8-10 sesiones), ésta se lleva a cabo. Otras veces, después de estas sesiones de apoyo, contención y estructuración de la demanda, el caso es derivado hacia los Servicios públicos de Salud Mental o hacia profesionales expertos propuestos por los Colegios Oficiales de Psicólogos.

La Dirección del Servicio la realiza actualmente una profesora del Departamento de Procesos Psicológicos Básicos, psicóloga clínica, que sí tiene reconocida una exención equivalente a Vicedecano/a, por lo que la mitad de su carga docente la realiza en el SPA/PAZ.

Está vinculado orgánicamente al Vicerrectorado de Estudiantes, Empleo y Responsabilidad Social, aunque todas las personas que colaboran en él pertenecen a la Facultad de Psicología de la UPV/EHU.

En el curso 13/14 se ha contratado a dos psicólogas clínicas, una para prestar atención al Campus de Bizkaia (tanto en Leioa como en Bilbao), quien, ante la carga asistencial de Gipuzkoa asumió también ese Campus entre los meses de enero-marzo

2014; y otra para los Campus de Araba y Bizkaia. La primera comenzó su labor en noviembre 2013 y la segunda en marzo 2014.

El Servicio de Psicología Aplicada/Psikologiako Aplikatuko Zerbitzua de la UPV/EHU es un Servicio que trabaja aspectos fundamentales para mejorar la calidad de vida y el desarrollo integral de las personas como son: el afrontamiento del estrés, la atención a las dificultades de índole psicológica, la orientación sexual, el manejo y la resolución de conflictos, las habilidades socio-emocionales y la prevención y reducción de los riesgos asociados al consumo de alcohol y otras drogas.

Así, las funciones del SPA/PAZ recogidas en el Reglamento General aprobado por Consejo de Gobierno de la UPV/EHU el 16 de mayo de 2012, son las siguientes:

a) Realizar Programas de prevención primaria en el ámbito de la Psicología, dirigidos al alumnado universitario. Esta prevención primaria está dirigida a evitar, en el ámbito académico, la aparición de problemas psicológicos, buscando la promoción de la salud general. Concretamente se trata de aumentar los recursos personales de los individuos y fomentar conductas saludables que mejoren la calidad de vida de las personas.

b) Realizar Programas de prevención secundaria dirigidos al alumnado universitario. Este tipo de prevención está dirigida a disminuir las complicaciones en las primeras fases de un trastorno y a reducir la duración de las perturbaciones asociadas al mismo. La atención se dirige a la detección temprana de los casos o conductas de riesgo relacionadas con los problemas o trastornos, con el fin de modificarlos en la fase inicial.

c) Prestar asistencia psicológica al alumnado universitario que lo solicite. Dicha asistencia psicológica consistirá hasta un máximo de 8-10 sesiones que incluirán una valoración y primera impresión diagnóstica, información sobre la misma, orientación, apoyo, consejo y derivación en su caso.

Toda la información pertinente del SPA/PAZ de la UPV/EHU se encuentra actualizada en la página web: www.ehu.es/web/servicio-psicologia-aplicada.

2. CONSULTAS RECIBIDAS EN EL SPA/PAZ EN EL CURSO 2013-2014

Durante este curso 2013-2014 se recibieron un total de 117 nuevas consultas, aunque a efectos contables son 116 ya que una misma persona hizo llegar su demanda en dos ocasiones. En la Tabla 1 se presenta la distribución por Campus (ver tabla 1).

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
CONSULTAS RECIBIDAS	27	36	54	117

Tabla 1. Nº de consultas recibidas en el SPA/PAZ en el curso 2013-2014

En cuanto a su distribución porcentual, se presenta en el Gráfico 1 (ver gráfico 1)

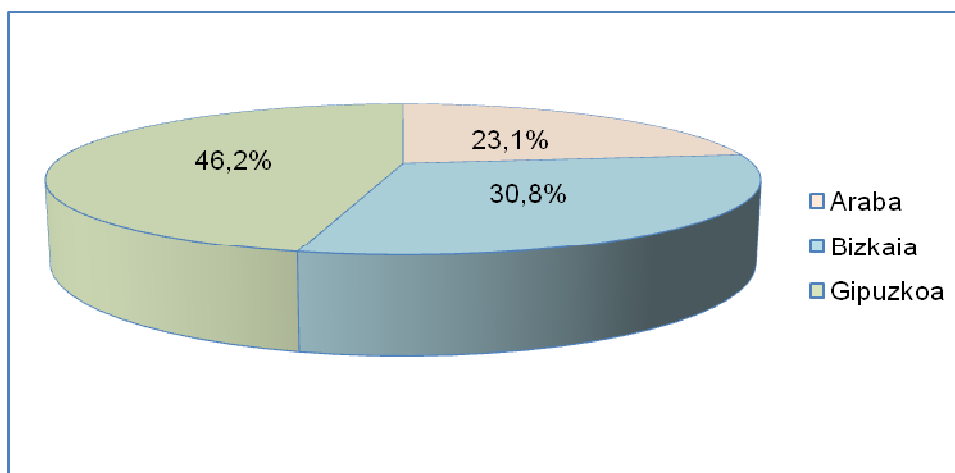


Gráfico 1: Distribución porcentual de las consultas recibidas en el SPA/PAZ en el curso 2013-2014, por Campus.

Analizando la distribución por sexo, se observa que 7 de cada 10 personas que consultan con el SPA/PAZ, son mujeres. En la tabla 2 se presenta la distribución por sexos de estas 116 consultas recibidas (ver tabla 2)

	%	N
MUJERES	71	83
HOMBRES	29	34
TOTAL	100	117

Tabla 2. Distribución por sexo de las consultas recibidas en el SPA/PAZ en el curso 2013-2014

En cuanto a la distribución porcentual de las diferencias por sexo entre las consultas recibidas, vemos que el más del 70% son hechas por mujeres (ver gráfico 2)

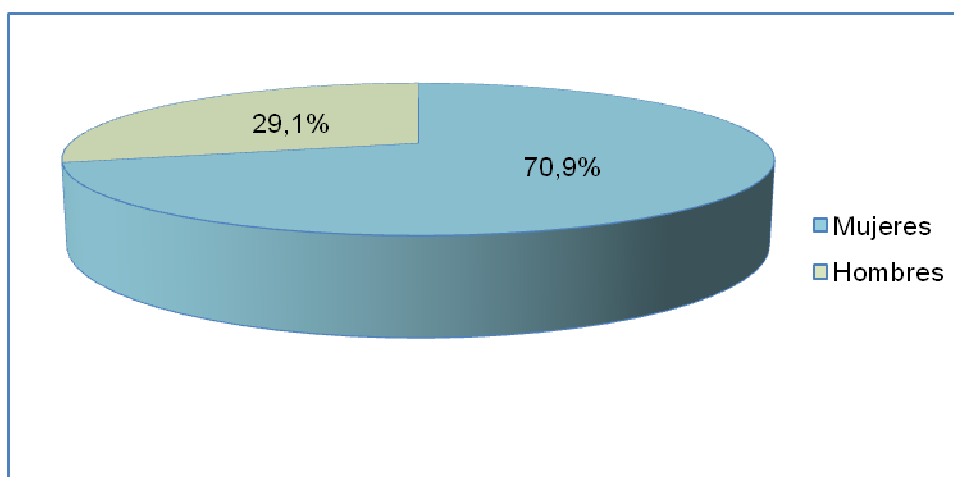


Gráfico 2. Distribución porcentual por sexo de las consultas recibidas en el SPA/PAZ en el curso 2013-2014

Analizando la distribución por sexo y por Campus en las consultas recibidas, nos encontramos con los datos que se presentan en la tabla 3 (ver tabla 3)

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
MUJERES	19	24	40	83
HOMBRES	8	12	14	34
TOTAL	27	36	54	117

Tabla 3. Distribución por sexo y por Campus de las consultas recibidas en el SPA/PAZ en el curso 2013-2014

En cuanto a la distribución porcentual por sexo y por Campus, se presenta en el Gráfico 3 (ver gráfico 3).

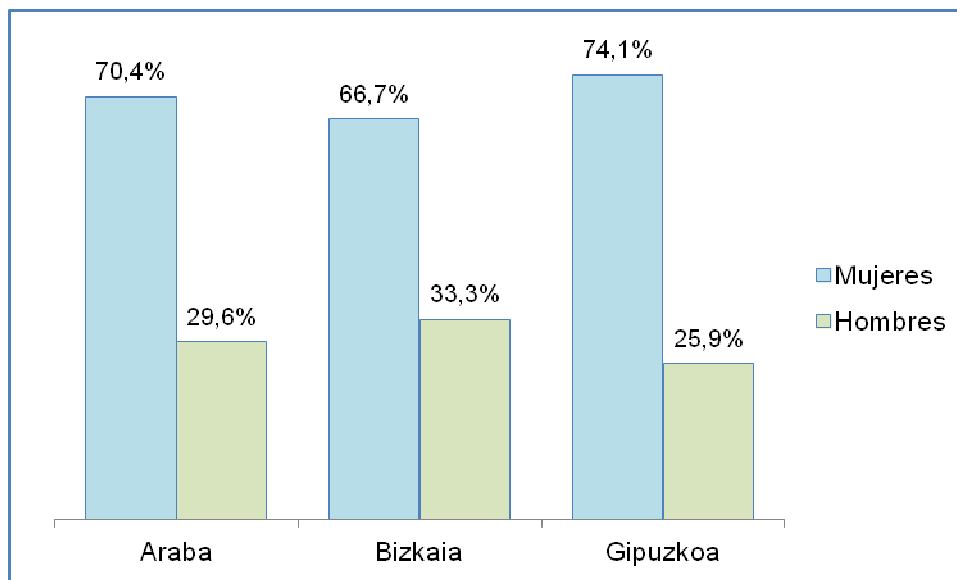


Gráfico 3. Distribución porcentual por sexo y Campus de las consultas recibidas en el SPA/PAZ en el curso 2013-2014

3. PERSONAS ATENDIDAS EN EL SPA/PAZ EN EL CURSO 2013-2014

Durante este curso 2013-2014 se atendieron un total de 124 personas (que accedieron al Servicio por cualquiera de las vías establecidas: correo, teléfono, visita presencial, recomendación, etc.). La diferencia con el número de casos nuevos (117) se refiere a que en este apartado el cómputo ha incorporado los siguientes cambios:

- a) Se añadieron 10 personas que continuaban al inicio de este curso 2013-2014 con la atención iniciada durante el curso anterior.
- b) Se eliminaron 3 personas que solicitaron consulta este curso 2013-2014 y que al formalizar la fecha de la primera entrevista, declinaron comenzar el tratamiento.

En la Tabla 4 se presenta la distribución por Campus de las personas atendidas en el curso 2013-2014 (ver tabla 4).

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
PERSONAS ATENDIDAS	25	37	62	124

Tabla 4. Nº de personas atendidas en el SPA/PAZ en el curso 2013-2014

En cuanto a su distribución porcentual, se presenta en el Gráfico 4 (ver gráfico 4)

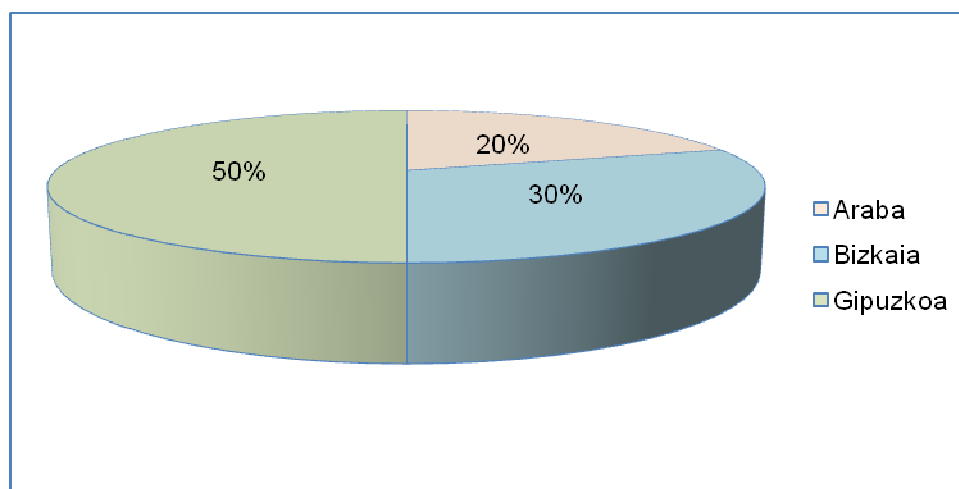


Gráfico 4: Distribución porcentual de las personas atendidas en el SPA/PAZ en el curso 2013-2014, por Campus

El alumnado es un colectivo de población joven fundamentalmente, aunque hay personas de mayor edad. En las siguientes tablas se presenta la edad media y el rango de edad por Campus y diferenciado por alumnado de Grado y Licenciatura y el alumnado de Postgrado y Doctorado (ver tablas 5 y 6).

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
ALUMNADO GRADO / LICENCIATURA	20	27	49
EDAD MEDIA	24,40	25,30	23,22
RANGO DE EDAD	19-64	18-39	19-43

Tabla 5: Edad media y rango de edad del alumnado de Grado y Licenciatura, por Campus:

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA
ALUMNADO POSTGRADO / DOCTORADO	0	7	2
EDAD MEDIA	--	29,60	25,30
RANGO DE EDAD	--	24-35	23-28

Tabla 6: Edad media y rango de edad del Alumnado de Postgrado y Doctorado, por Campus:

Analizando la distribución por sexo, se observa que, al igual que en el caso de las consultas realizadas, 7 de cada 10 personas que consultan con el SPA/PAZ, son mujeres.

En la tabla 5 se presenta la distribución por sexos de estas 124 personas y en el Gráfico 5 su distribución porcentual (ver tabla 7 y gráfico 5)

	N
MUJERES	89
HOMBRES	35
TOTAL	124

Tabla 7. Distribución por sexo de las personas atendidas en el SPA/PAZ en el curso 2013-2014

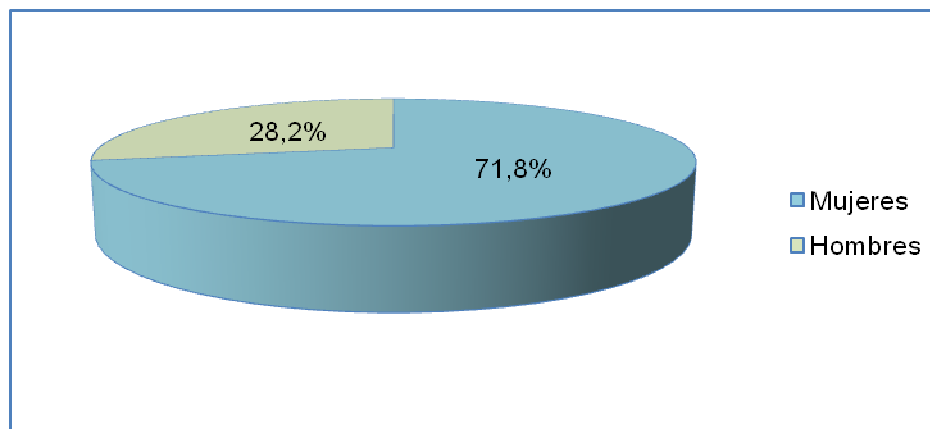


Gráfico 5. Distribución porcentual por sexo de las personas atendidas en el SPA/PAZ en el curso 2013-2014

Analizando la distribución por sexo y por Campus en las personas atendidas, nos encontramos con los datos que se presentan en la tabla 8 (ver tabla 8)

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
MUJERES	17	26	48	91
HOMBRES	8	11	14	33
TOTAL	25	37	62	124

Tabla 8. Distribución por sexo y por Campus de las personas atendidas en el SPA/PAZ en el curso 2013-2014

En cuanto a la distribución porcentual por sexo y por Campus, se presenta en el Gráfico 6 (ver gráfico 6).

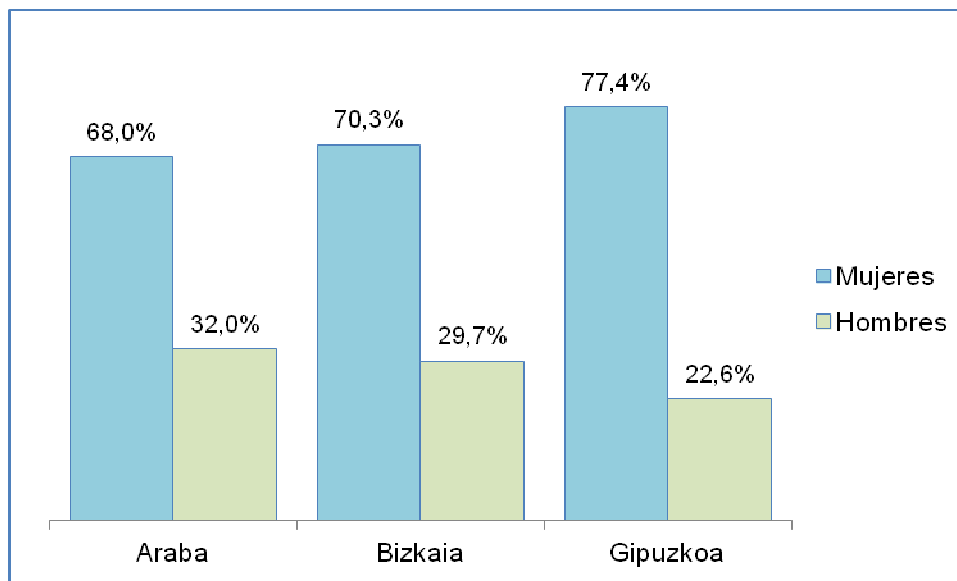


Gráfico 6. Distribución porcentual por sexo y Campus de las personas atendidas en el SPA/PAZ en el curso 2013-2014

4. TIPO DE USUARIO/A ATENDIDO/A EN EL SPA/PAZ EN EL CURSO 2013-2014

En el Servicio de Psicología Aplicada/Psikologiako Aplikatuko Zerbitzua, como se ha señalado previamente, se atiende a toda la comunidad universitaria, aunque el alumnado es el colectivo que demanda mayor atención (también es el colectivo que tiene mayor representación y es nuestra razón de ser).

Analizando las personas atendidas en el curso 2013-2014 por tipo de usuario/a, se comprueba esta cuestión (ver tabla 9)

TIPO DE USUARIO/A	
ALUMNADO DE GRADO/LICENCIATURA	96
ALUMNADO DE POSTGRADO/DOCTORADO	9
PAS	10
PDI	9
TOTAL	124

Tabla 9. Tipo de usuario/a atendido/a en el SPA/PAZ en el curso 2013-2014

La distribución porcentual se refleja en el Gráfico 7 (ver gráfico 7)

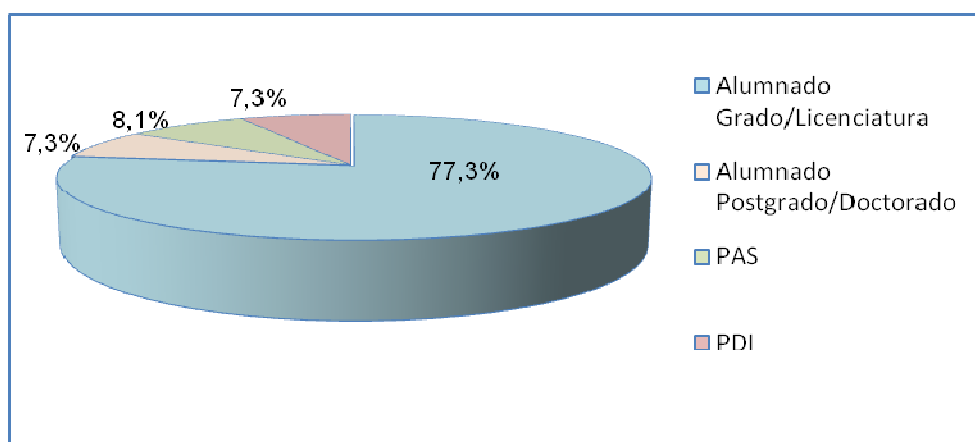


Gráfico 7. Distribución porcentual del tipo de usuario/a atendido/a en el SPA/PAZ en el curso 2013-2014

El tipo de usuario/a atendido/a en el SPA/PAZ por Campus, se presenta en la Tabla 10 (ver tabla 10) y su distribución porcentual en el Gráfico 8 (ver gráfico 8)

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
ALUMNADO GRADO/LICENCIATURA	20	27	49	96
ALUMNADO POSTGRADO/DOCTORADO	0	7	2	9
PAS	1	2	7	10
PDI	4	1	4	9
TOTAL	25	37	62	124

Tabla 10. Tipo de usuario/a atendido/a en el SPA/PAZ por Campus, en el curso 2013-2014

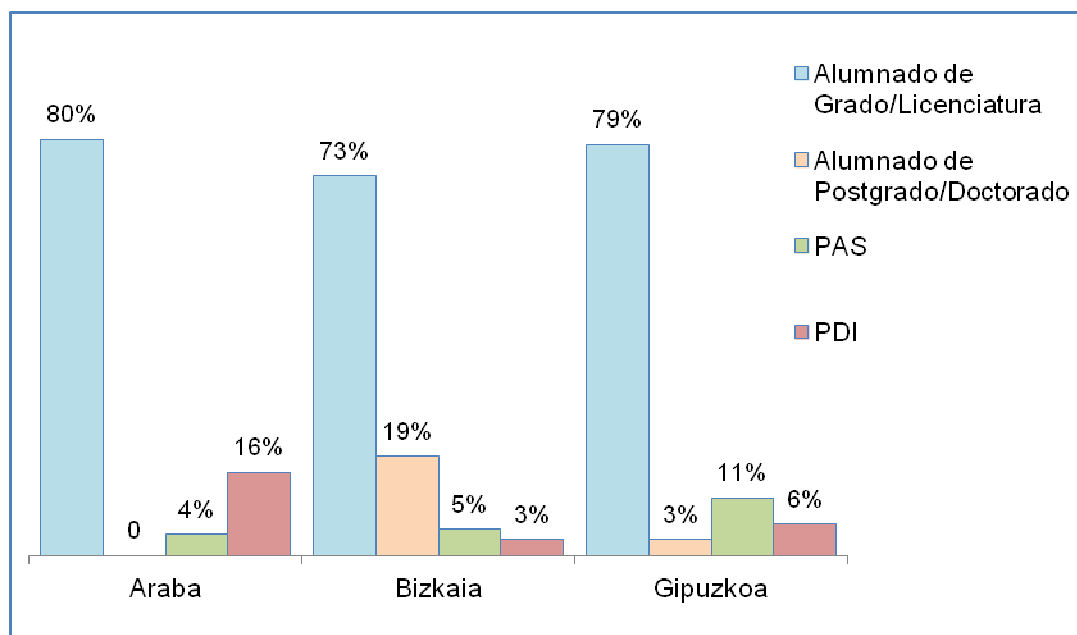


Gráfico 8. Distribución porcentual por tipo de usuario/a atendido/a por Campus en el SPA/PAZ en el curso 2013-2014

5. SITUACIÓN A LA FINALIZACIÓN DEL CURSO, DE LAS PERSONAS ATENDIDAS EN EL SPA/PAZ Y NÚMERO DE SESIONES REALIZADAS

El número de sesiones ofrecidas (establecidas por el Reglamento General del SPA/PAZ) es entre 8-10, aunque a petición justificada de la terapeuta que atiende a la persona en cuestión, pueden ser aumentadas hasta un máximo de 15. No obstante, la

mayor parte de las personas atendidas resuelven la situación que les ha hecho solicitar consulta en el lapso de tiempo prefijado.

La siguiente tabla presenta el número de sesiones realizadas durante el curso 2013-2014 por Campus, así como la media de sesiones por persona atendida (ver tabla 11). Las diferencias que se observan en la medida de sesiones en los distintos Campus, se debe, fundamentalmente a que las psicólogas contratadas para el SPA/PAZ lo han sido en diferentes momentos a lo largo del curso 2013-2014. Como se ha señalado previamente, en Bizkaia el Servicio comenzó a funcionar a finales de noviembre y con esta primera incorporación también se pudo asumir parte de la demanda asistencial en el campus de Gipuzkoa durante los meses de enero-marzo. La contratación de la segunda psicóloga clínica se realizó la segunda quincena de marzo, y la atención psicológica en el Campus de Araba comenzó el 10 de abril.

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Nº DE SESIONES REALIZADAS	93	267	393	753
MEDIA DE SESIONES POR PERSONA	3,72	7,20	6,30	6,07

Tabla 11: Nº de sesiones realizadas y media de sesiones por persona atendida, por Campus en el curso 2013-2014

Por otro lado, la situación (a la finalización del curso académico y momento de redacción de la presente Memoria) de las personas atendidas presenta varios escenarios:

- **En consulta:** Prosiguen las sesiones después del período vacacional de agosto
- **Alta terapéutica:** Finalización y cierre del proceso de consultas que motivó la demanda del/a usuario/a.
- **Alta voluntaria/derivación:** Son altas prematuras, antes de acabar el número de sesiones establecido. El paciente no puede continuar tratamiento por razones externas (trabajo, cambio de domicilio, etc), o considera que ya ha resuelto su problema (aunque su terapeuta no esté de acuerdo)
- **Derivación:** Se decide una derivación a otro dispositivo asistencial para el tratamiento adecuado del caso.
- **Alta por abandono o incomparecencia:** Usuarios/as que manifiestan expresamente su deseo de interrumpir el proceso de consultas sin dar más

explicaciones o dejan de acudir a un mínimo de dos citas sin responder a los intentos realizados para contactar con ellos/as y habilitados a tal efecto.

En la tabla 12 se presenta la situación terapéutica, al cierre de esta Memoria, en los tres Campus (ver tabla 12)

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
PERSONAS ATENDIDAS	25	37	62	124
EN CONSULTA	14	12	22	48
ALTA TERAPÉUTICA	4	20	18	42
ALTA VOLUNTARIA/ DERIVACIÓN	4	3	15	22
ABANDONO/ INCOMPARECENCIA	3	2	7	12

Tabla 12: Situación terapéutica de las personas atendidas por Campus a la finalización del Curso 2013-2014

6. IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA RELATIVA A LAS PERSONAS ATENDIDAS EN EL SPA/PAZ

En el SPA/PAZ de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, la mayor parte de las personas atendidos no presentan un trastorno psiquiátrico, lo que no quiere decir que no tengan una problemática psicológica que deteriora su calidad de vida, sus competencias académicas y/o laborales y su vida personal, familiar y de relación.

La CIE-10 es el acrónimo de la *Clasificación internacional de enfermedades, décima versión* correspondiente a la versión en español de la *ICD*, (siglas de *International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems*) y determina la clasificación y codificación de las enfermedades y una amplia variedad de signos, síntomas, hallazgos anormales, denuncias, circunstancias sociales y causas externas de daños y/o enfermedad. Publicada por la Organización Mundial de la Salud, este sistema está diseñado para promover la comparación internacional de la recolección, procesamiento, clasificación y presentación de datos estadísticos.

La CIE-10 se desarrolló en 1992 y su propósito fue rastrear estadísticas de mortalidad. La OMS publica actualizaciones menores anuales y actualizaciones mayores cada tres años.

Cada condición de salud puede ser asignada a una categoría y recibir un código de hasta seis caracteres de longitud (en formato de X00.00). Cada una de tales categorías puede incluir un grupo de enfermedades similares.

Para el trabajo que se realiza en el SPA/PAZ es de fundamental interés el grupo de trastornos mentales y del comportamiento, que recibe la codificación F00-F99 y los Factores que influyen en el estado de salud y contacto con los servicios de salud, que recibe la codificación Z00-Z99.

A continuación, se presenta una relación de la problemática mayormente asociada a las consultas recibidas y a las personas atendidas en el SPA/PAZ de la UPV/EHU (ver tablas 13, 14 y 15).

CÓDIGO	GRUPO DIAGNÓSTICO	N	%
F14	Trastornos mentales y del comportamiento debidos al consumo de cocaína	1	0,8
F32	Episodios depresivos	13	10,4
F33	Episodio depresivo recurrente	2	1,6
F34	Trastornos del humor (afectivos) persistentes	1	0,8
F40	Trastornos de ansiedad fóbica	5	4,0
F41	Trastornos de ansiedad	18	14,5
F42	Trastorno obsesivo compulsivo	5	4,0
F43	Reacciones a estrés grave y trastornos de adaptación.	12	9,6
F45	Trastornos somatomorfos	5	4,0

F50	Trastornos de la conducta alimentaria	5	4,0
F51	Trastornos no orgánicos del sueño	2	1,6
F54	Factores psicológicos y del comportamiento en trastornos o enfermedades clasificados en otro lugar.	2	1,6
	Total consultas diagnosticadas compatibles con trastorno mental	71	57,2%

Tabla 13. Trastornos mentales y del comportamiento diagnosticados en las consultas de los usuarios/as del SPA/PAZ durante el curso 2013-2014.

CÓDIGO	GRUPO DIAGNÓSTICO	N	%
Z566	Otros problemas de tensión física o mental relacionadas con el trabajo	4	3,2
Z600	Problemas relacionados con el ajuste a transiciones del ciclo vital	19	15,3
Z61	Problemas relacionados con hechos negativos en la niñez	1	0,8
Z630	Problemas en la relación entre esposos o pareja	3	12,4
Z634	Problemas relacionados con la desaparición o muerte de un miembro de la familia	4	3,2
Z636	Problemas relacionados con familiar dependiente, necesitado de cuidado en casa	1	0,8
Z70	Consulta relacionada con actitud, conducta u orientación sexual	1	0,8
Z72	Problemas relacionados con el estilo de vida	2	1,6
Z73	Problemas relacionados con dificultades con el modo de vida	13	10,4
Z81	Historia familiar de trastornos mentales y del comportamiento	1	0,8
	Total consultas relacionadas con factores que influyen en el estado de salud	49	39,5

Tabla 14. Factores que influyen en el estado de salud y contacto con los servicios de salud diagnosticados en las consultas de los usuarios/as del SPA/PAZ durante el curso 2013-2014.

Total personas con impresión diagnóstica compatible con trastorno mental	N=71	57,2%
Total personas con problemática relacionada con factores que influyen en el estado de salud	N=49	39,5%
Usuarios/as sin trastorno o problema diagnosticado	N=4	3,2%
Total usuarios/as atendidos/as en el SPA/PAZ	N=124	100%

Tabla 15. Total de personas con diagnósticos compatibles con trastorno mental y con problemática relacionada con factores que influyen en el estado de salud en las consultas de los usuarios/as del SPA/PAZ durante el curso 2013-2014.

7. CONSULTAS REALIZADAS POR DISTINTOS CENTROS Y CARGOS DE LA UPV/EHU

En el curso 2013-2014 también se recibieron distintas peticiones de Centros o equipos directivos de Centros de la UPV/EHU que fueron atendidas puntualmente. Entre esas peticiones destacan situaciones problemáticas con alumnado que bien el profesorado, bien el equipo directivo del Centro no encuentra la manera de gestionar de manera adecuada, y situaciones de acoso que ponen al profesorado en un estado de ansiedad importante con afectación de su trabajo.

La actuación que se realiza desde el SPA/PAZ en estas situaciones generalmente es trasladarse al Centro en el que ocurre el problema, hablar con todas las personas implicadas en el mismo, valorar si alguna de dichas personas se encuentra en una situación de vulnerabilidad mayor que aconseje el apoyo psicológico y ofrecerlo y llevarlo a cabo si éste es aceptado. Son intervenciones que requieren muchas veces varias sesiones, a veces con distintos estamentos al estar implicados alumnado, profesorado y PAS.

Durante el curso 2013-2014 se han realizado 8 intervenciones de este estilo.

8. VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL SPA/PAZ

En el Reglamento General del SPA/PAZ, se incluye un Anexo (el IV) que es una encuesta de satisfacción con la atención ofertada por el Servicio. Dicha encuesta es enviada a todas las personas atendidas una vez que la situación que ha generado la petición ha finalizado, o una vez que se han cumplido el número de sesiones que el Reglamento estipula.

Dicha encuesta se compone de 9 ítems, medidos en una escala tipo Likert de 4 puntos que va desde la puntuación más baja 1=Muy en desacuerdo hasta la puntuación más alta 4=Muy de acuerdo, en los que se valora tanto la actuación de la profesional que realiza la atención psicológica, como características propias del Servicio.

A veces, existen situaciones de base, como estilos de personalidad o incluso trastornos de personalidad que no son susceptibles de cambio en el tiempo que puede ofertar el SPA/PAZ (8-10 sesiones con posibilidad de prorrogar hasta 15). Sin embargo, la situación emergente que genera la demanda siempre es atendida, mejorada y, generalmente, resuelta. Las personas que hacen llegar su encuesta de satisfacción cumplimentada, así lo valoran.

Hay que señalar, no obstante, que muchas personas no devuelven cumplimentada la encuesta.

De las encuestas recibidas el curso pasado, la puntuación media en el ítem 1: “Me he sentido respetado/a por mi terapeuta” es 3,77; en el ítem 2: “Me he sentido valorado/a por mi terapeuta” es 3,69; en el ítem 3: “Me he sentido no juzgado/a por mi terapeuta” la puntuación media es 3,72; en el ítem 4: “Considero que, en general, es un/a buen/a terapeuta” la puntuación media es 3,71. Por tanto, podemos decir que la valoración de las personas que trabajan y colaboran con el SPA/PAZ de la UPV/EHU es muy satisfactoria.

En cuanto al Servicio, la puntuación media en el ítem 5: “Considero que en el SPA/PAZ se respeta la confidencialidad” es 3,50; la puntuación media en el ítem 6: “Considero que las instalaciones del Servicio son adecuadas”, es 2,27; y la puntuación media en el ítem 9: “Considero que, en general, es un buen Servicio”, es 3,52; por tanto, las personas atendidas en el SPA/PAZ están muy de acuerdo en que es un buen Servicio. Baja un poco la puntuación en lo que se refiere a las instalaciones. Este es un área de mejora que nos planteamos para el curso próximo.

En cuanto a la satisfacción por las expectativas satisfechas, la puntuación media en el ítem 7: “Considero que mi problema ha sido resuelto” es 3,00; y la puntuación media en el ítem 8: “Considero que mis expectativas se han visto satisfechas”, es 3,38. En estos dos ítems hay que valorar que, por las cuestiones señaladas previamente acerca del ajuste premórbido de las personas atendidas, las puntuaciones moderadas son la norma y no la excepción. No obstante, usuarios y usuarias reconocen que una situación personal muchas veces de larga data, no puede ser completamente resuelta en 8-10 sesiones. Eso no supone que sus expectativas no se vean satisfechas.