



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

REO núm. 768

Data 9 de febrer de 2015

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS DEL CATSALUT

RECEPTA ELECTRÒNICA EN L'ATENCIÓ ESPECIALITZADA

2014

Unitat de Qualitat – Gerència d'Atenció Ciutadana - Subdirecció



- L'estudi de qualitat de servei i satisfacció amb la recepta electrònica, que es presenta a continuació, centra l'anàlisi en **persones ateses en l'atenció ambulatoria especialitzada**, per tal de poder conèixer la percepció de la qualitat dels serveis rebuts i el circuit de la recepta electrònica com a eina transversal de continuïtat assistencial, amb independència de l'àmbit de prescripció, tot aportant una nova informació valuosa.
- Aquest estudi **complementa l'estudi que es va realitzar l'any 2010**, i que va servir **per avaluar la recepta electrònica en l'atenció primària**. En aquest sentit, es va procedir a una **revisió i adaptació del qüestionari** emprat en l'edició de 2010, de manera que pogués respondre a l'encàrrec de mesurar la qualitat de servei i la satisfacció en l'àmbit de l'atenció especialitzada.
- Els resultats dels estudis de qualitat de servei **proporcionen informació rellevant per a la presa de decisions**, tant en l'àmbit de planificació com en la millora de la prestació dels serveis, des de la perspectiva dels assegurats.

GENERAL

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut envers la recepta electrònica en l'atenció especialitzada

ESPECÍFICS

- **Mesurar el grau de satisfacció i conèixer la percepció de qualitat de servei dels assegurats que han estat usuaris de la recepta electrònica en l'atenció especialitzada, per al conjunt de Catalunya i les regions sanitàries.**
- **Comparar el grau de satisfacció dels assegurats i conèixer la percepció de qualitat de servei dels assegurats que han estat usuaris de la recepta electrònica en l'atenció especialitzada de les diferents regions sanitàries amb la totalitat de Catalunya.**

Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 2.059 enquestes

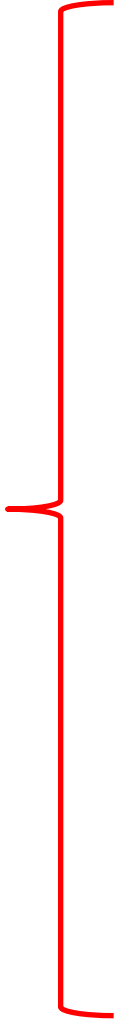
Marge d'error: $\pm 1,7\%$ per al global Catalunya

Proporció esperada : 0,80

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona
- **Univers:** assegurats de 15 anys i més que han utilitzat en alguna ocasió la prescripció electrònica per part d'un especialista a Catalunya.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat de manera aleatòria assegurats del CatSalut als quals se'ls hagués dispensat, entre gener i febrer de 2014 una o més receptes provinents d'una estructura d'Atenció Especialitzada. 8.168 assegurats. Font: *Datamart de Prestació Farmacèutica*, Gerència de Farmàcia i del Medicament, CatSalut.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 5 d'abril a 5 de maig del 2014.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Recepta electrònica en l'atenció especialitzada	• Catalunya • Regió Sanitària	9	150	2.059

18 preguntes

- 
- 10 preguntes validades**
 - 4 preguntes d'interès**
 - 3 preguntes de classificació**
 - 1 pregunta de satisfacció global**
 - 4 variables**
 - sexe**
 - edat**
 - nivell d'estudis**
 - salut percebuda**

■ Estructura:

Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques de la recepta electrònica + preguntes no validades que s'han considerat d'interès

■ Escales de valoració:

- Categòric ordinal de 5 categories (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)
- Algunes dicotòmiques : SI/NO
- Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10

- **Fiabilitat**, perquè tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut**, perquè per a la seva construcció ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.
- **Validesa de constructe**:
 - **Validesa convergent**: Tots els ítems que componen cada factor tenen una càrrega factorial estadísticament significativa.
 - **Validesa discriminant**: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.

Anàlisi factorial: anàlisi realitzat a partir de 500 casos de persones amb prescripció realitzada tant per especialista com per psiquiatre

Factor	Descripció	Variables incloses
F1	Funcionament del circuit	P6, P7, P10, P12, P13
F2	Dispensació a la farmàcia	P14, P15, P16
F3	Tractament mèdic	P11, P17

Variància explicada: 50,46%

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
P6	,754	,104	,057
P10	,683	,024	,292
P13	,682	,263	,060
P7	,556	-,036	-,054
P12	,544	,014	,479
P16	,129	,758	-,138
P15	-,255	,663	,250
P14	,271	,495	-,013
P11	-,070	-,156	,807
P17	,231	,196	,516

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,636	26,358	26,358	2,636	26,358	26,358	2,318	23,179	23,179
2	1,320	13,196	39,554	1,320	13,196	39,554	1,404	14,036	37,215
3	1,091	10,906	50,459	1,091	10,906	50,459	1,324	13,244	50,459
4	,965	9,655	60,114						
5	,866	8,663	68,777						
6	,760	7,596	76,373						
7	,712	7,124	83,497						
8	,626	6,260	89,758						
9	,518	5,177	94,935						
10	,507	5,065	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Anàlisi factorial: anàlisi realitzat a partir de les 2059 persones enquestades en l'estudi

Factor	Descripció	Variables incloses
F1	Funcionament del circuit	P6, P7, P10, P12, P13
F2	Dispensació medicaments	P14, P16, P17
F3	Eficiència	P11, P15

Variància explicada: 51,12%

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (V)

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
P10	,730	,162	-,019
P6	,702	,241	-,052
P7	,686	-,101	-,052
P13	,650	,333	-,002
P12	,606	-,004	,255
P16	-,016	-,733	,000
P14	,101	,717	-,009
P17	,204	,570	,088
P11	,200	-,153	,765
P15	,179	-,257	-,605

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 4 iterations.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	2,721	27,209	27,209	2,721	27,209	27,209	2,411	24,111	24,111
2	1,375	13,749	40,958	1,375	13,749	40,958	1,672	16,720	40,830
3	1,017	10,166	51,123	1,017	10,166	51,123	1,029	10,293	51,123
4	,946	9,458	60,581						
5	,815	8,147	68,728						
6	,742	7,417	76,145						
7	,698	6,976	83,121						
8	,630	6,299	89,420						
9	,558	5,580	94,999						
10	,500	5,001	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

DISTRIBUCIÓ DE LA MOSTRA PER REGIÓ SANITÀRIA



REO 768

	Nre. enquestes
Alt Pirineu i Aran	170
Lleida	182
Tarragona	200
Terres de l'Ebre	185
Girona	221
Catalunya Central	195
RSB CSB	301
RSB Nord	318
RSB Sud	287
TOTAL	2.059



DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)



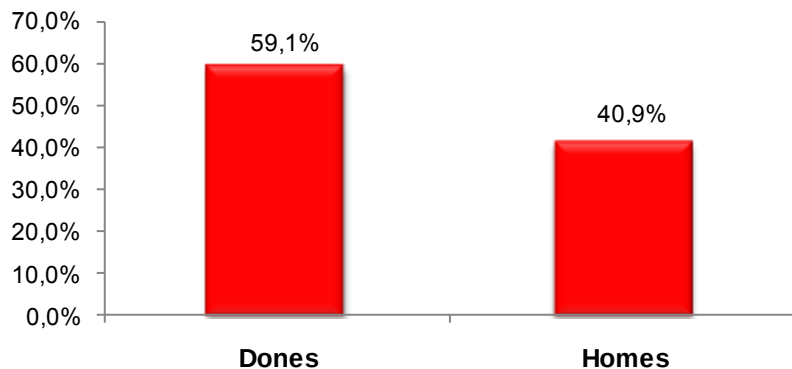
REO 768

Nombre
d'enquestes

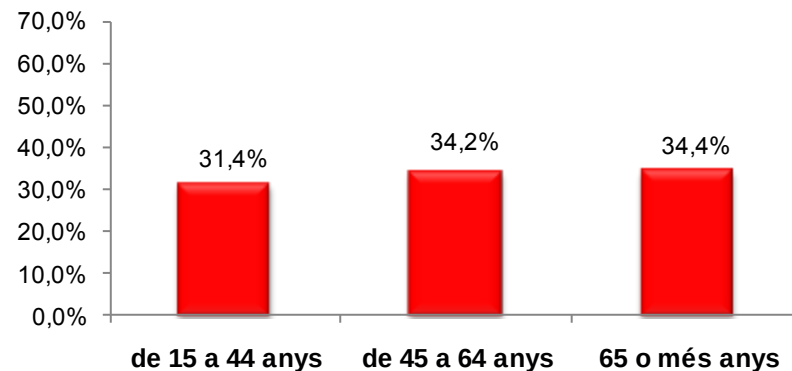
Catalunya 2014

2.059

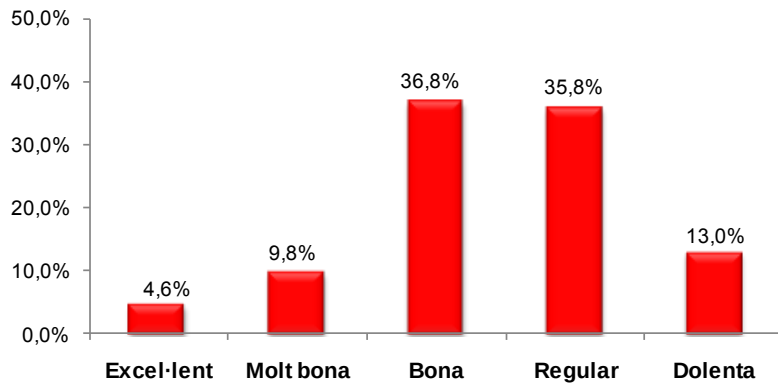
Sexe



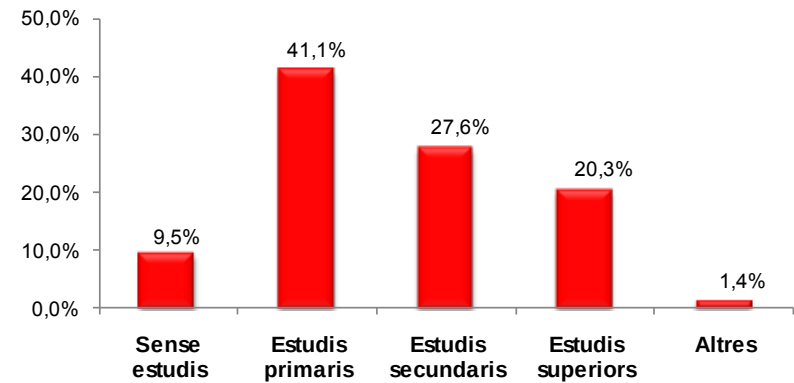
Edat



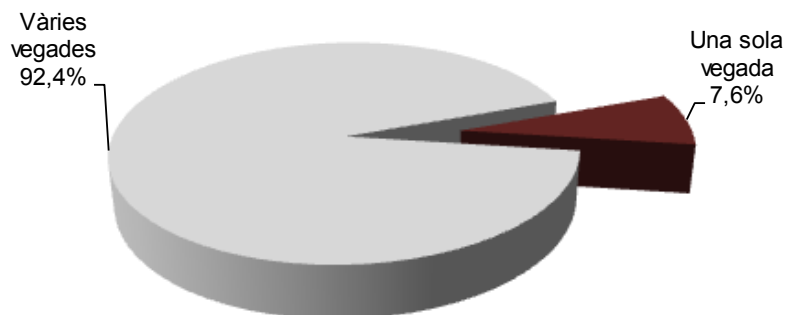
Salut percebuda



Nivell d'estudis



P1. Quants cops li han fet recepta electrònica?

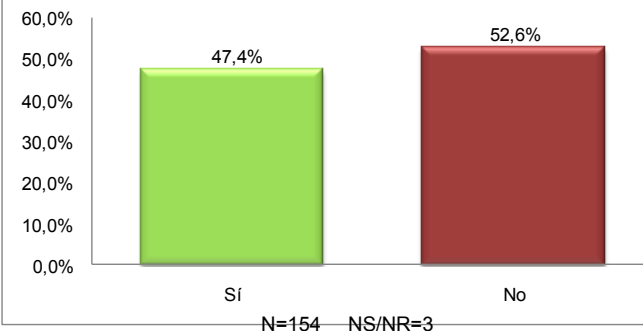


N=2057 NS/NR=2

P1. Quants cops li han fet recepta electrònica?

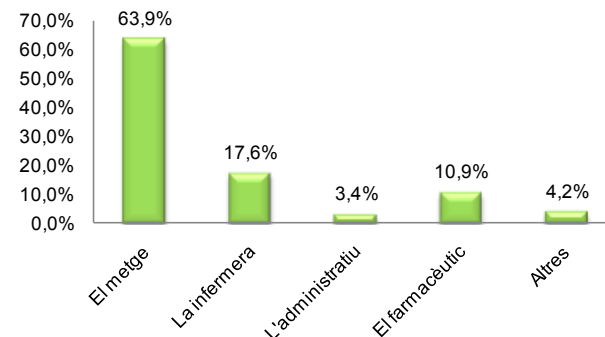
	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	BCN Nord	BCN Sud	Catalunya
Vàries vegades	92,4%	93,4%	91,5%	94,1%	93,2%	91,8%	91,4%	92,1%	92,3%	92,4%
Una sola vegada	7,6%	6,6%	8,5%	5,9%	6,8%	8,2%	8,6%	7,9%	7,7%	7,6%

P2. Li van donar explicació verbal sobre el seu funcionament?



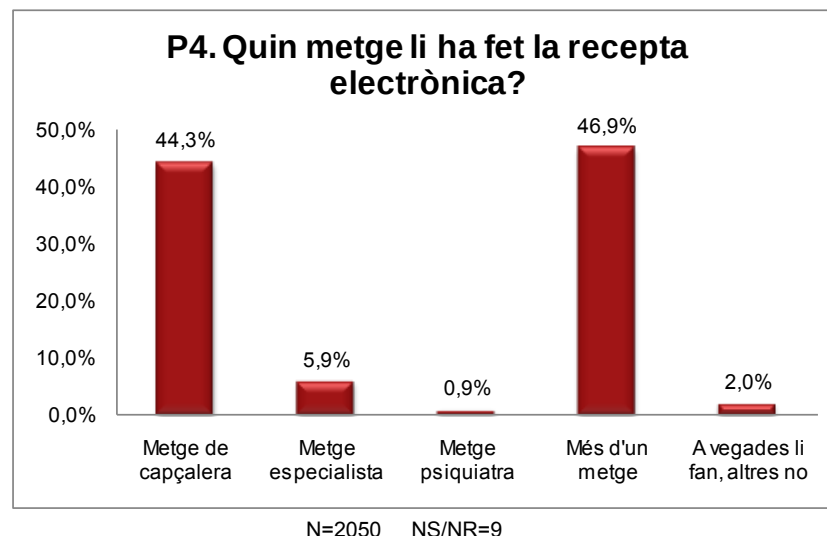
N=154 NS/NR=3

P3. Qui el va informar sobre la recepta electrònica?



N=119 NS/NR=12 No em van donar informació=26

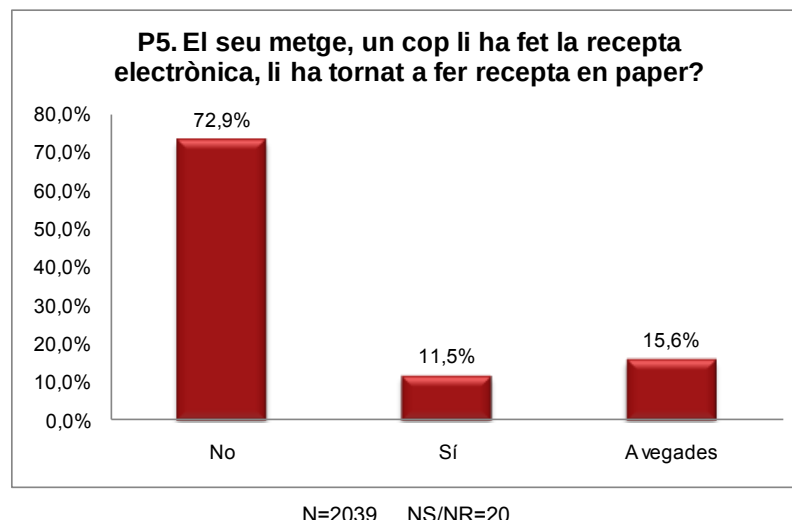
Del total d'enquestats, un 92,4% manifesten que els hi han fet la recepta electrònica vàries vegades, mentre que sols un 7,6% afirma que els li hagin fet una vegada. Entre aquests darrers, al 47,4% li van donar explicació verbal sobre el seu funcionament. La informació sobre la recepta electrònica la va donar, principalment, el metge (63,9%), seguit per la infermera (17,6%) i el farmacèutic (10,9%).



Quant a la prescripció de la recepta electrònica, un 46,9% dels enquestats afirma que més d'un metge li ha fet una recepta electrònica, mentre que un 44,3% manifesta que li ha fet el metge de capçalera. Tan sols un 5,9% d'enquestats afirmen que ha estat el metge especialista el que li ha fet. Aquestes dades presenten diferències territorials, tal i com s'aprecia a la taula inferior.

P4 Quin metge li ha fet la recepta electrònica?

	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	BCN Nord	BCN Sud	Catalunya
Metge de capçalera	51,48%	52,49%	45,23%	42,16%	54,09%	36,41%	42,76%	41,19%	38,81%	44,3%
Metge especialista	5,33%	1,10%	3,02%	8,65%	4,55%	6,67%	6,40%	6,92%	8,04%	5,9%
Metge psiquiatra	1,78%	2,21%	0,00%	0,54%	1,36%	0,51%	0,67%	1,26%	0,35%	0,9%
Més d'un metge	40,24%	39,78%	50,25%	45,41%	39,55%	55,38%	48,15%	49,69%	49,65%	46,9%
A vegades li fan, altres no	1,18%	4,42%	1,51%	3,24%	0,45%	1,03%	2,02%	0,94%	3,15%	2,0%

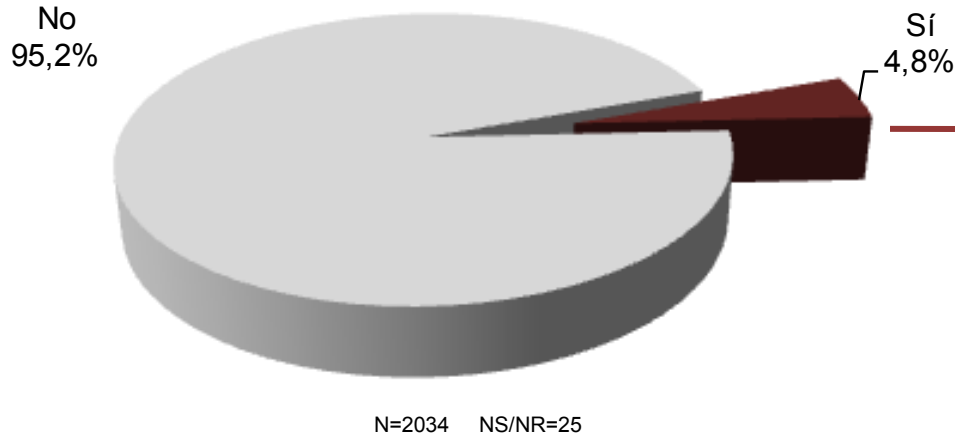


Quant a l'adopció total o parcial de la recepta electrònica en l'atenció sanitària, un 72,9% dels enquestats afirmen que, un cop se'ls hi ha fet la recepta electrònica, el seu metge no ha tornat a fer receptes en paper. De nou, aquestes dades presenten algunes diferències per territori, tal i com es pot observar a la taula inferior:

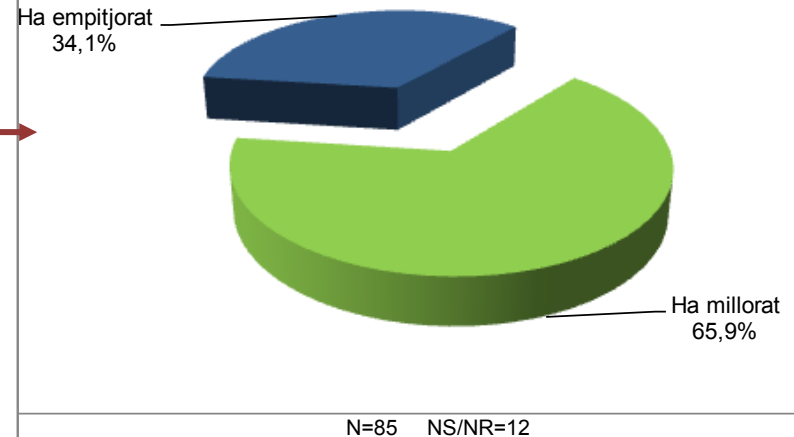
P5 el seu metge, un cop li ha fet la recepta electronica, li ha tornat a fer recepta en paper?

	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	BCN Nord	BCN Sud	Catalunya
No	74,56%	64,09%	73,74%	71,43%	69,59%	77,60%	75,50%	75,32%	72,03%	72,90%
Sí	10,65%	16,02%	13,64%	12,09%	11,06%	9,38%	8,39%	11,08%	12,59%	11,50%
A vegades	14,79%	19,89%	12,63%	16,48%	19,35%	13,02%	16,11%	13,61%	15,38%	15,60%

P8. Ha notat alguna diferència o canvi en la seva relació amb el metge després d'utilitzar la recepta electrònica?



P9. Com ha canviat?



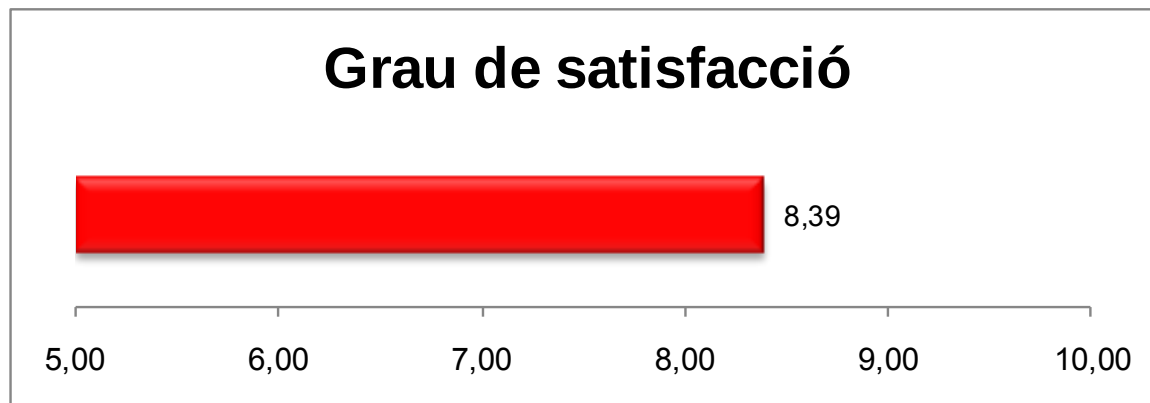
Un 95,2% dels enquestats manifesten que la utilització de la recepta electrònica no ha implicat cap canvi en la seva relació amb el metge, i amb valors força similars en les diferents Regions Sanitàries (tal i com s'aprecia a la taula inferior). Del 4,8% del total de la mostra que afirmen que sí que hi ha hagut un canvi en la relació amb el metge, un 66,9% consideren que aquesta ha millorat, gairebé el doble dels que pensen que ha empitjorat (34,1%).

P8. Ha notat alguna diferència o canvi en la seva relació amb el metge després d'utilitzar la recepta electrònica?

	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	BCN Nord	BCN Sud	Catalunya
No	96,47%	96,13%	94,95%	93,37%	97,25%	94,30%	95,61%	93,97%	95,39%	95,20%
Sí	3,53%	3,87%	5,05%	6,63%	2,75%	5,70%	4,39%	6,03%	4,61%	4,80%

P101 valori la seva satisfacció global amb la recepta electrònica

N=2.059



Àrees de classificació	Descripció de cada àrea de classificació de preguntes
 Excel·lència	Preguntes que obtenen més d'un 90% de valoracions positives per part dels enquestats
 Estàndard	Preguntes que obtenen entre un 75 i un 90% de valoracions positives
 Millora	Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives

RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (II)



REO 768

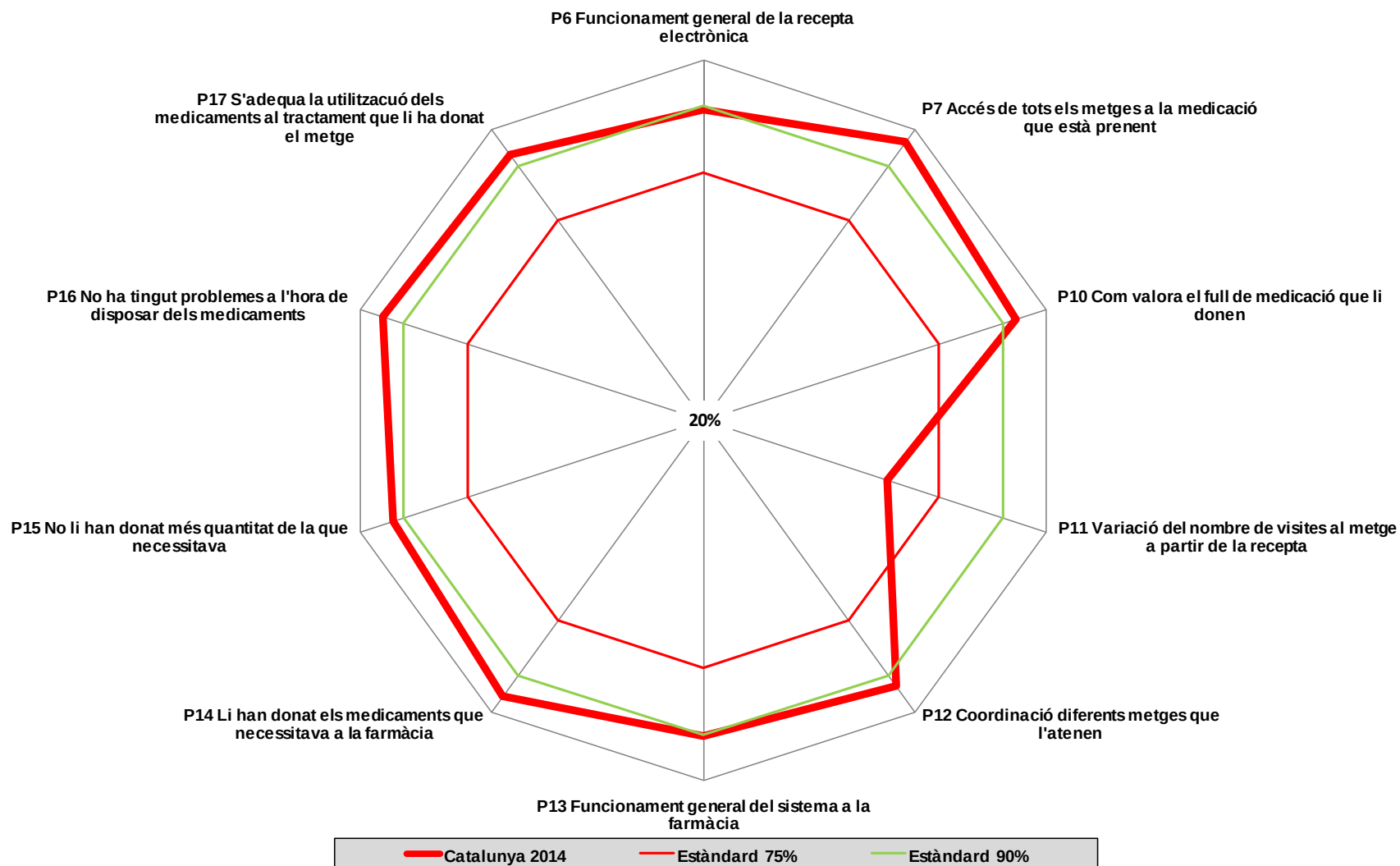
Pregunta resumida	Rtat. 2014
P7 Accés de tots els metges a la medicació que està prenent	96,6%
P14 Li han donat els medicaments que necessitava a la farmàcia	95,7%
P16 No ha tingut problemes a l'hora de disposar de medicaments	94,7%
P10 Com valora el full de medicació que li donen	93,1%
P17 S'adequa la utilització dels medicaments al tractament que li ha donat el metge	93,1%
P12 Coordinació diferents metges que l'atenen	93,0%
P15 No li han donat més quantitat de la que necessitava	92,5%
P13 Funcionament general del sistema a la farmàcia	90,1%
P6 Funcionament general de la recepta electrònica	89,0%
P11 Variació del nombre de visites al metge a partir de la recepta	62,8%



RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (III)



REO 768



RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (IV)

Enunciat	Categories	Cat.	Distribució de respostes										
P1 Quants cops li han fet una recepta electrònica?	Una sola vegada	7,6%	<table><tr><th>Una sola vegada</th><th>Varies vegades</th></tr><tr><td>7,6%</td><td>92,4%</td></tr></table>	Una sola vegada	Varies vegades	7,6%	92,4%						
Una sola vegada	Varies vegades												
7,6%	92,4%												
N 2057 NS/NC 2	Varies vegades	92,4%											
P2 Li varen donar explicació verbal sobre el seu funcionament?	Sí	47,4%	<table><tr><th>Sí</th><th>No</th></tr><tr><td>47,4%</td><td>52,6%</td></tr></table>	Sí	No	47,4%	52,6%						
Sí	No												
47,4%	52,6%												
N 154 NS/NC 3	No	52,6%											
P3 Qui el/la va informar sobre la recepta electrònica?	El metge	63,9%	<table><tr><th>Metge</th><th>Infermera</th><th>Administratiu</th><th>Farmacèutic</th><th>Altres</th></tr><tr><td>63,9%</td><td>17,6%</td><td>3,4%</td><td>10,9%</td><td>4,2%</td></tr></table>	Metge	Infermera	Administratiu	Farmacèutic	Altres	63,9%	17,6%	3,4%	10,9%	4,2%
Metge	Infermera	Administratiu		Farmacèutic	Altres								
63,9%	17,6%	3,4%		10,9%	4,2%								
	La infermera	17,6%											
	L'administratiu	3,4%											
N 119 NS/NC 12	El farmacèutic	10,9%											
No em van donar informació 26	Altres	4,2%											
P4 Quin metge li ha fet la recepta electrònica?	Metge capçalera	44,3%	<table><tr><th>Capçalera</th><th>Especialista</th><th>Psiquiatra</th><th>Més d'un</th><th>A vegades li fan i altres no</th></tr><tr><td>44,3%</td><td>5,9%</td><td>0,9%</td><td>46,9%</td><td>2,0%</td></tr></table>	Capçalera	Especialista	Psiquiatra	Més d'un	A vegades li fan i altres no	44,3%	5,9%	0,9%	46,9%	2,0%
Capçalera	Especialista	Psiquiatra		Més d'un	A vegades li fan i altres no								
44,3%	5,9%	0,9%		46,9%	2,0%								
	Metge especialista	5,9%											
	Metge psiquiatra	0,9%											
N 2050 NS/NC 9	Més d'un metge	46,9%											
	A vegades li fan i altres no	2,0%											
P5 El seu metge, un cop li ha fet la recepta electrònica, ha tornat a fer-li recepta en paper?	No	72,9%	<table><tr><th>No</th><th>A vegades</th><th>Sí</th></tr><tr><td>72,9%</td><td>15,6%</td><td>11,5%</td></tr></table>	No	A vegades	Sí	72,9%	15,6%	11,5%				
No	A vegades	Sí											
72,9%	15,6%	11,5%											
	A vegades	15,6%											
N 2039 NS/NC 20	Sí	11,5%											
P6 Com considera vostè que està funcionant la recepta electrònica?	Perfectament	15,7%	<table><tr><th>Perfectament</th><th>Molt bé</th><th>Bé</th><th>Regular</th><th>Malament</th></tr><tr><td>15,7%</td><td>23,0%</td><td>50,3%</td><td>8,2%</td><td>2,8%</td></tr></table>	Perfectament	Molt bé	Bé	Regular	Malament	15,7%	23,0%	50,3%	8,2%	2,8%
Perfectament	Molt bé	Bé		Regular	Malament								
15,7%	23,0%	50,3%		8,2%	2,8%								
	Molt bé	23,0%											
	Bé	50,3%											
	Regular	8,2%											
N 2050 NS/NC 9	Malament	2,8%											

RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (V)



REO 768

Enunciat	Categories	Cat.	Distribució de respostes
P7 Com valora el fet que tots els metges que el tracten puguin tenir accés a la medicació que vostè està prenent?	Perfecte	31,3%	
	Molt bé	23,4%	
	Bé	41,8%	
	Regular	2,8%	
	Malament	0,7%	
N 1951 NS/NC 83			
No haurien de tenir accés tots 25			
P8 Ha notat alguna diferència o canvi en la relació amb el seu metge després d'utilitzar la recepta electrònica?	No	95,2%	
	Sí	4,8%	
N 2034 NS/NC 25			
P9 Com ha canviat?	Ha millorat	65,9%	
	Ha empitjorat	34,1%	
N 85 NS/NC 12			
P10 Com valora el full de medicació que li donen?	Perfecte	18,8%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	53,7%	
	Regular	5,5%	
	Malament	1,4%	
N 2039 NS/NC 20			
P11 Creu que amb la recepta electrònica ha variat el nombre de visites al metge?	Molt	16,5%	
	Força	19,2%	
	Normal	27,1%	
	Poc	8,8%	
	Gens	28,4%	
N 1870 NS/NC 189			
P12 Considera que la recepta electrònica millora la coordinació entre els diferents metges que l'atenen?	Molt	33,9%	
	Força	28,9%	
	Normal	30,3%	
	Poc	2,4%	
	Gens	4,5%	
N 1811 NS/NC 248			

RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (VI)



REO 768

Enunciat	Categories	Cat.	Distribució de respostes
P13 Quan va a la farmàcia amb la recepta electrònica a buscar els seus medicaments, com valora el funcionament general del sistema?	Perfecte	23,8%	
	Molt bé	24,6%	
	Bé	41,7%	
	Regular	7,4%	
	Malament	2,5%	
N 2042 NS/NC 17			
P14 Li donen els medicaments que necessita?	Sempre	73,7%	
	Gairebé sempre	17,9%	
	Sovint	4,0%	
	Poques vegades	3,3%	
	Mai o gairebé mai	1,0%	
N 2036 NS/NC 23			
P15 Li donen més quantitat de la que necessita?	Mai o gairebé mai	84,7%	
	Poques vegades	7,8%	
	Sovint	1,8%	
	Gairebé sempre	1,9%	
	Sempre	3,9%	
N 1991 NS/NC 68			
P16 Ha tingut algun incident/problema a l'hora de disposar dels seus medicaments?	Mai o gairebé mai	73,3%	
	Poques vegades	21,4%	
	Sovint	3,2%	
	Gairebé sempre	1,4%	
	Sempre	0,7%	
N 2035 NS/NC 24			
P17 Finalment, considera que amb la recepta electrònica s'adequa la utilització dels medicaments al tractament que li ha donat el metge?	Sempre	67,5%	
	Gairebé sempre	19,2%	
	Sovint	6,4%	
	Poques vegades	4,3%	
	Mai o gairebé mai	2,6%	
N 1906 NS/NC 153			
P101 Valori la seva satisfacció global amb la recepta electrònica	Valor	8,39	
	Desviació estàndard	1,50	
N 2059 NS/NC 0			

RESULTATS GLOBALS CATALUNYA. PREGUNTES INCLOSES EN L'ESTUDI DE 2010 (I)

Enunciat			Categories	2014	2010	Distribució de respostes
P2 Li varen donar explicació verbal sobre el seu funcionament?			Sí	47,4%	82,1%	Bar chart for P2: The y-axis represents percentage from 0,0% to 100,0%. The x-axis has two categories: 'Sí' and 'No'. For 'Sí', the 2014 bar (red) is at 47,4% and the 2010 bar (dark red) is at 82,1%. For 'No', the 2014 bar (red) is at 52,6% and the 2010 bar (dark red) is at 17,9%.
2014	N 154	NS/NC 3	No	52,6%	17,9%	
2010	N 2211	NS/NC 77				
P10 Com valora el full de medicació que li donen?			Perfecte	18,8%	19,0%	Bar chart for P10: The y-axis represents percentage from 0,0% to 60,0%. The x-axis has five categories: 'Perfecte', 'Molt bé', 'Bé', 'Regular', and 'Malament'. For each category, there are two bars: 2014 (red) and 2010 (dark red). The values are: Perfecte (18,8%, 19,0%), Molt bé (20,5%, 19,0%), Bé (53,7%, 57,0%), Regular (5,5%, 4,0%), and Malament (1,4%, 1,0%).
			Molt bé	20,5%	19,0%	
			Bé	53,7%	57,0%	
2014	N 2039	NS/NC 20	Regular	5,5%	4,0%	
2010	N 2240	NS/NC 48	Malament	1,4%	1,0%	
P13 Quan va a la farmàcia amb la recepta electrònica a buscar els seus medicaments, com valora el funcionament general del sistema?			Perfecte	23,8%	21,0%	Bar chart for P13: The y-axis represents percentage from 0,0% to 50,0%. The x-axis has five categories: 'Perfecte', 'Molt bé', 'Bé', 'Regular', and 'Malament'. For each category, there are two bars: 2014 (red) and 2010 (dark red). The values are: Perfecte (23,8%, 21,0%), Molt bé (24,6%, 28,7%), Bé (41,7%, 44,4%), Regular (7,4%, 4,5%), and Malament (2,5%, 1,3%).
			Molt bé	24,6%	28,7%	
			Bé	41,7%	44,4%	
2014	N 2042	NS/NC 17	Regular	7,4%	4,5%	
2010	N 2225	NS/NC 40	Malament	2,5%	1,3%	

2014

2010

RESULTATS GLOBALS CATALUNYA. PREGUNTES INCLOSES EN L'ESTUDI DE 2010 (II)

Enunciat			Categories	2014	2010	Distribució de respostes
P14 Li donen els medicaments que necessita?			Sempre	73,7%	87,2%	
			Gairebé sempre	17,9%	9,3%	
			Sovint	4,0%	1,6%	
2014	N 2036	NS/NC 23	Poques vegades	3,3%	1,4%	
2010	N 2182	NS/NC 66	Mai o gairebé mai	1,0%	0,6%	
P15 Li donen més quantitat de la que necessita?			Mai o gairebé mai	84,7%	89,5%	
			Poques vegades	7,8%	6,6%	
			Sovint	1,8%	1,2%	
2014	N 1991	NS/NC 68	Gairebé sempre	1,9%	0,5%	
2010	N 2162	NS/NC 86	Sempre	3,9%	2,2%	
P16 Ha tingut algun incident/problema a l'hora de disposar dels seus medicaments?			Mai o gairebé mai	73,3%	88,1%	
			Poques vegades	21,4%	8,8%	
			Sovint	3,2%	1,0%	
2014	N 2035	NS/NC 24	Gairebé sempre	1,4%	1,2%	
2010	N 2200	NS/NC 48	Sempre	0,7%	0,9%	

2014

2010

INDICADOR POSITIU DE LES REGIONS

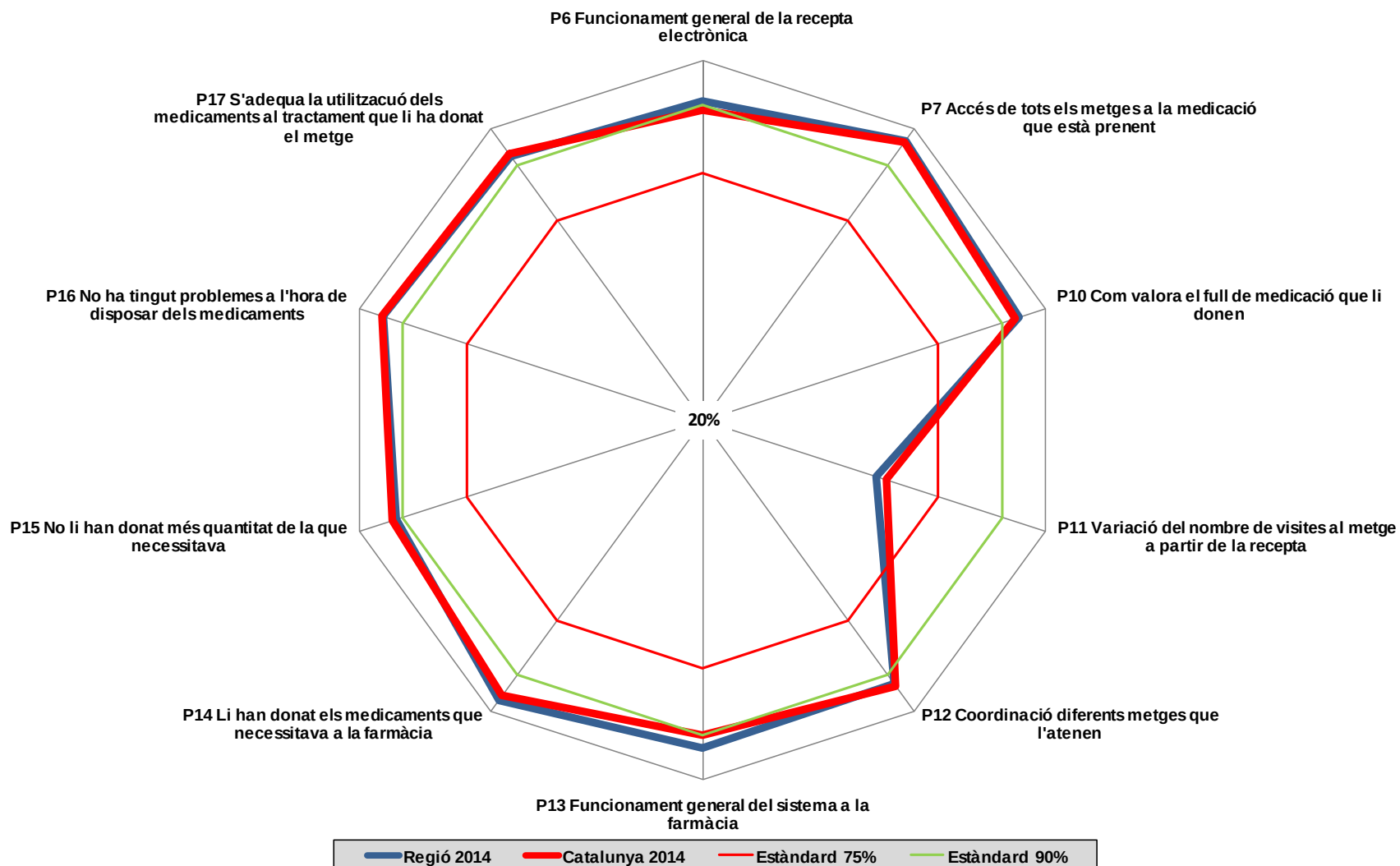


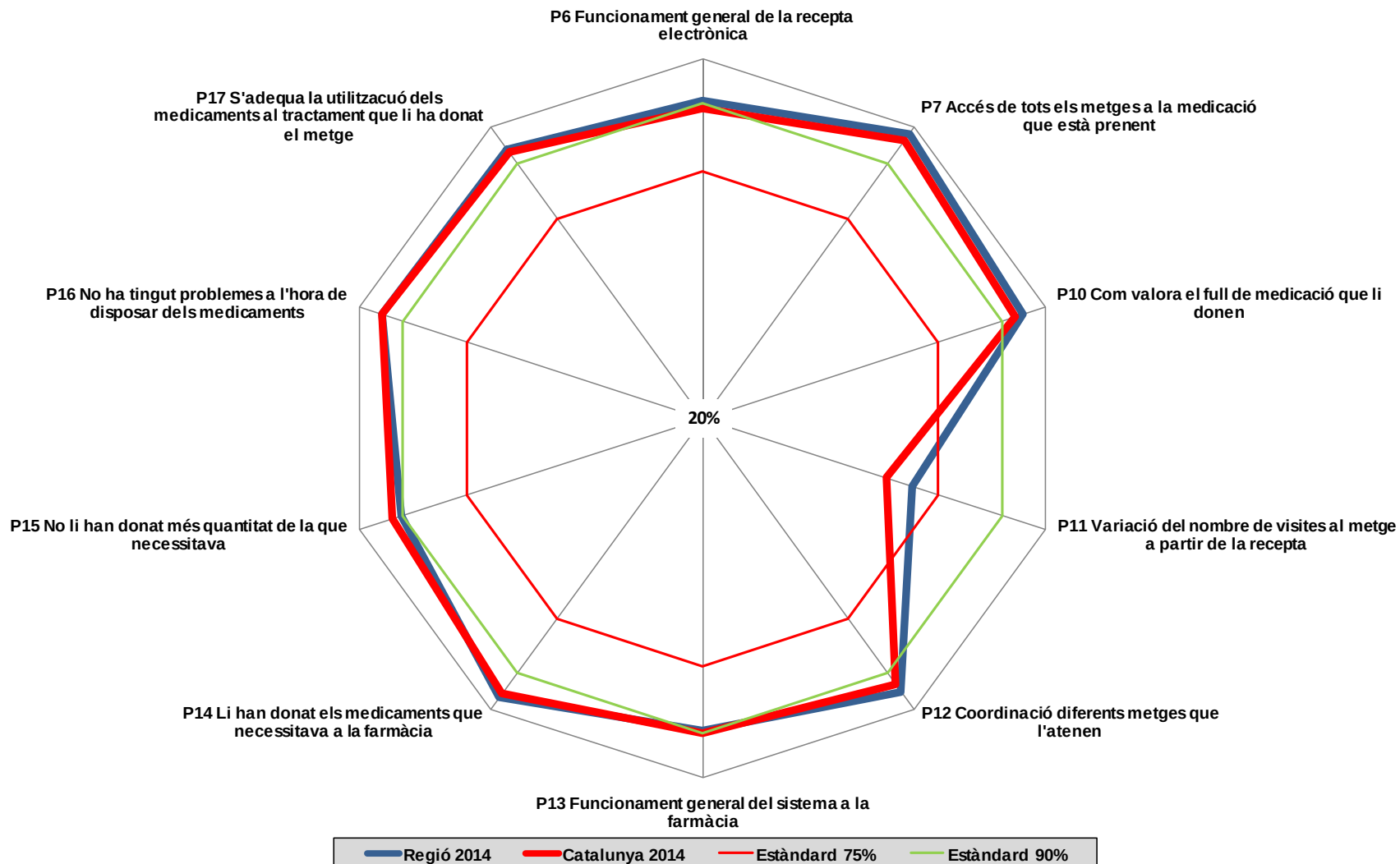
REO 768

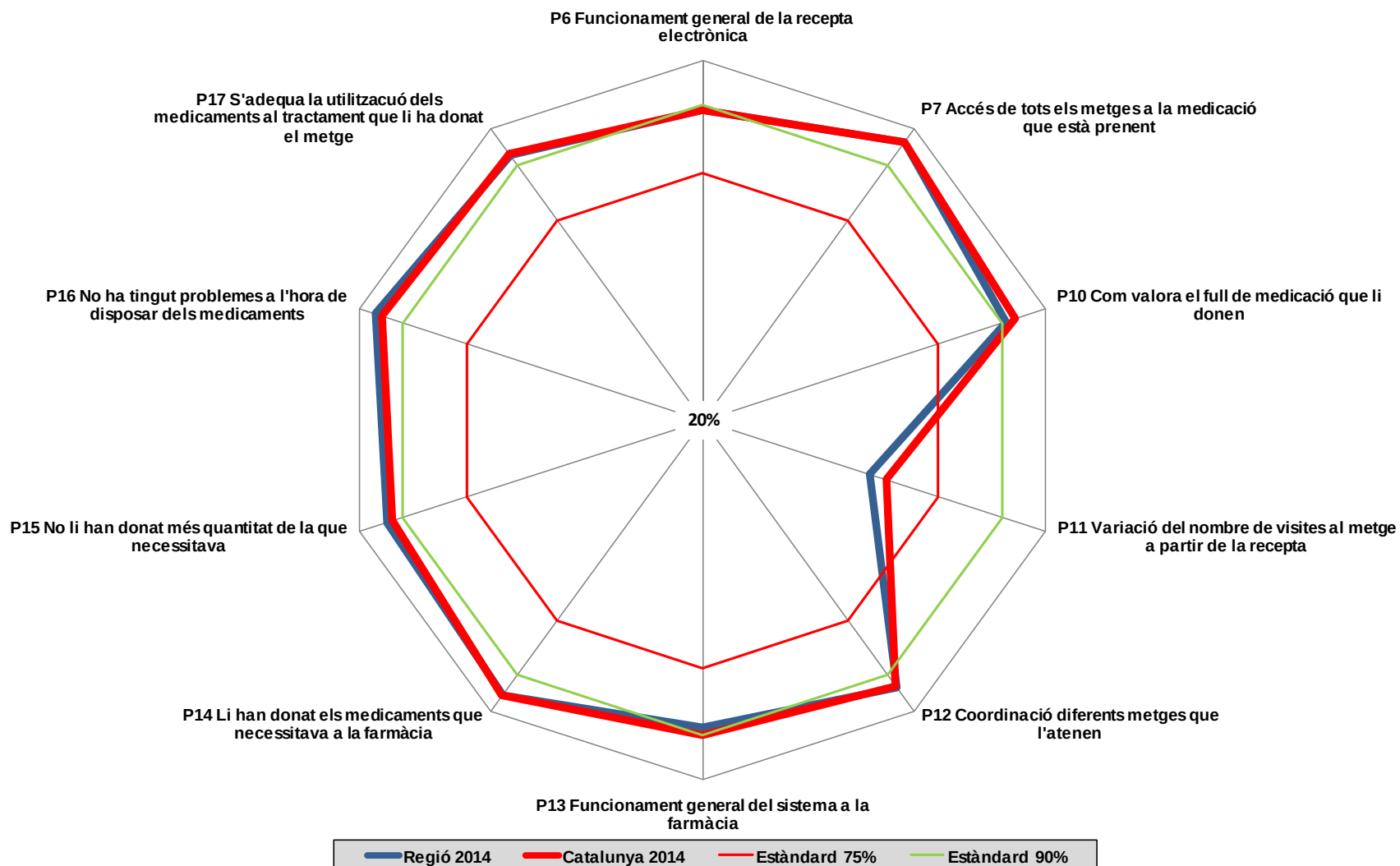
Pregunta resumida	Catalunya	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Camp de Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	Barcelona Nord	Barcelona Sud
P6 Funcionament general de la recepta electrònica	89,0%	91,1%	90,7%	88,8%	94,1%	89,0%	85,6%	89,0%	86,8%	88,1%
P7 Accés de tots els metges a la medicació que està prenent	96,6%	96,9%	98,3%	96,3%	98,3%	96,2%	96,8%	95,1%	96,2%	96,4%
P10 Com valora el full de medicació que li donen	93,1%	94,0%	94,9%	90,9%	97,3%	91,9%	90,2%	93,3%	92,4%	93,7%
P11 Variació del nombre de visites al metge a partir de la recepta	62,8%	60,5%	69,0%	59,0%	67,5%	63,2%	61,8%	60,7%	63,4%	61,8%
P12 Coordinació diferents metges que l'atenen	93,0%	92,3%	95,1%	93,5%	93,4%	94,5%	91,7%	91,9%	91,5%	94,1%
P13 Funcionament general del sistema a la farmàcia	90,1%	92,9%	89,4%	88,4%	93,4%	87,7%	87,6%	89,3%	91,7%	90,5%
P14 Li han donat els medicaments que necessitava a la farmàcia	95,7%	97,0%	96,7%	95,4%	97,3%	95,4%	95,9%	93,3%	96,2%	95,4%
P15 No li han donat més quantitat de la que necessitava	92,5%	91,5%	90,3%	93,8%	87,8%	94,2%	93,0%	94,2%	94,2%	91,2%
P16 No ha tingut problemes a l'hora de disposar dels medicaments	94,7%	94,7%	95,0%	96,5%	95,1%	93,1%	94,3%	95,9%	93,3%	95,1%
P17 S'adequa la utilització dels medicaments al tractament del metge	93,1%	92,5%	94,0%	92,7%	93,5%	92,8%	93,4%	94,6%	90,8%	93,7%
P101 Grau de satisfacció	8,39	8,22	8,51	8,49	8,67	8,42	8,37	8,40	8,22	8,32

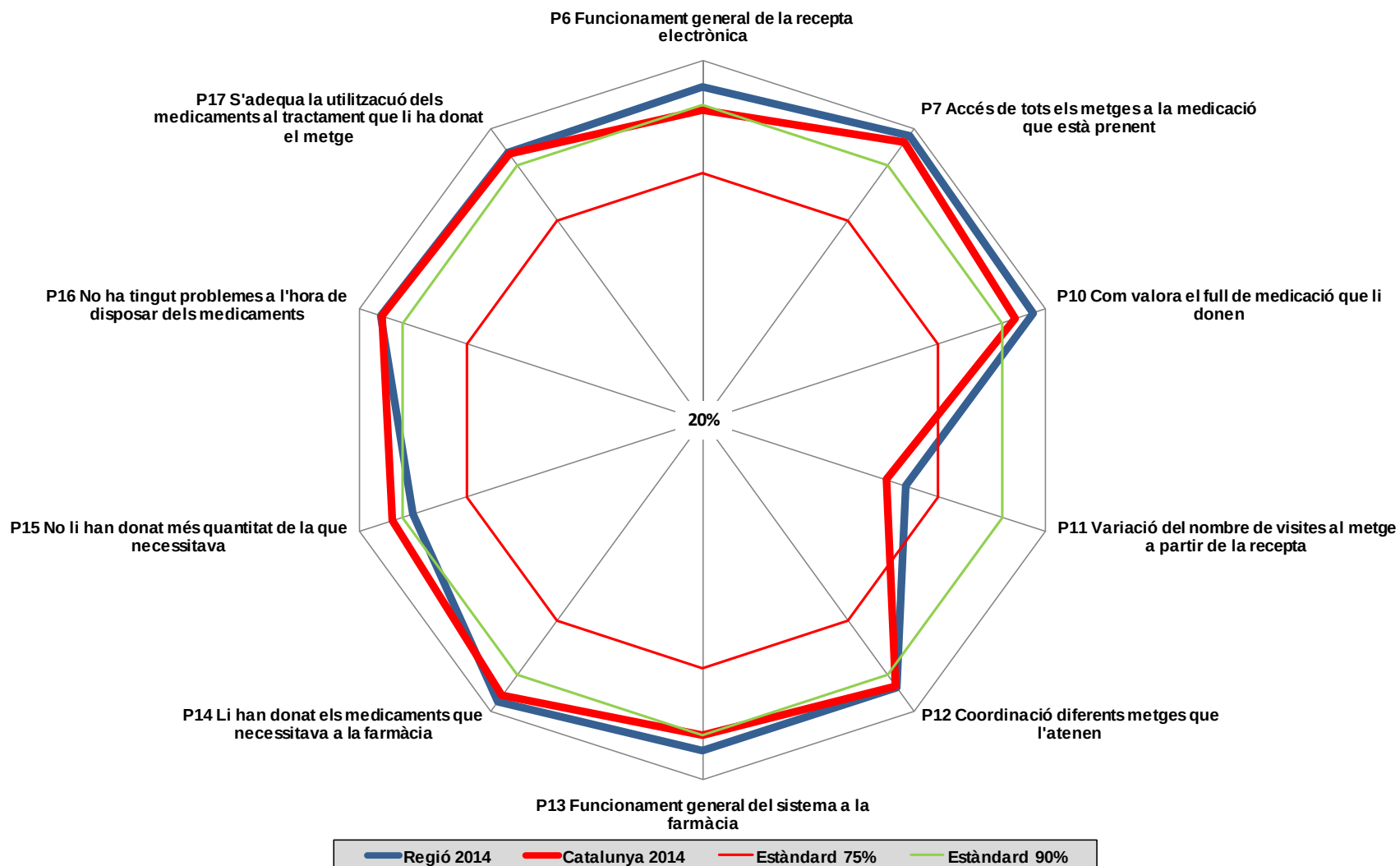
Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en **positiu** i **negatiu**

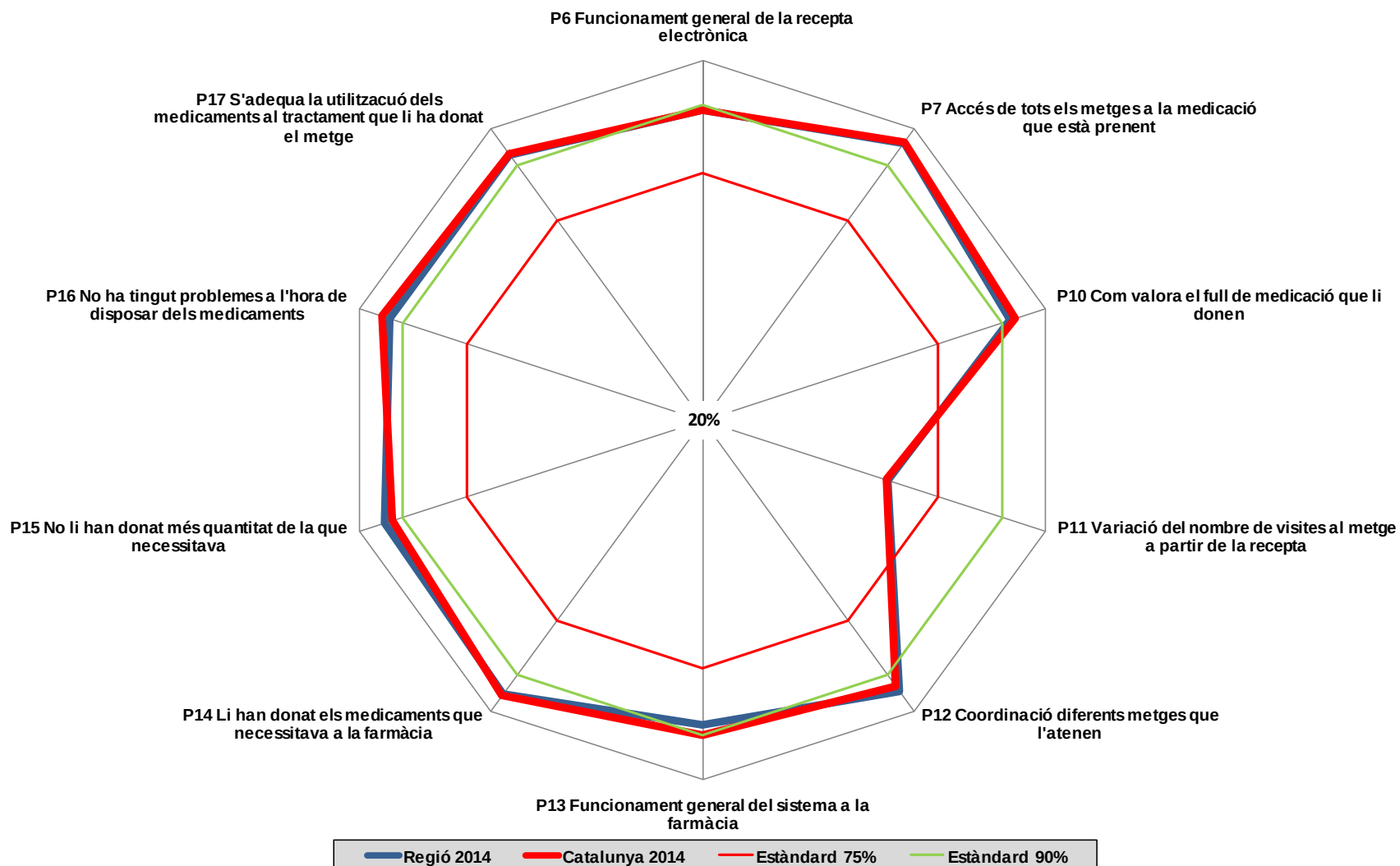


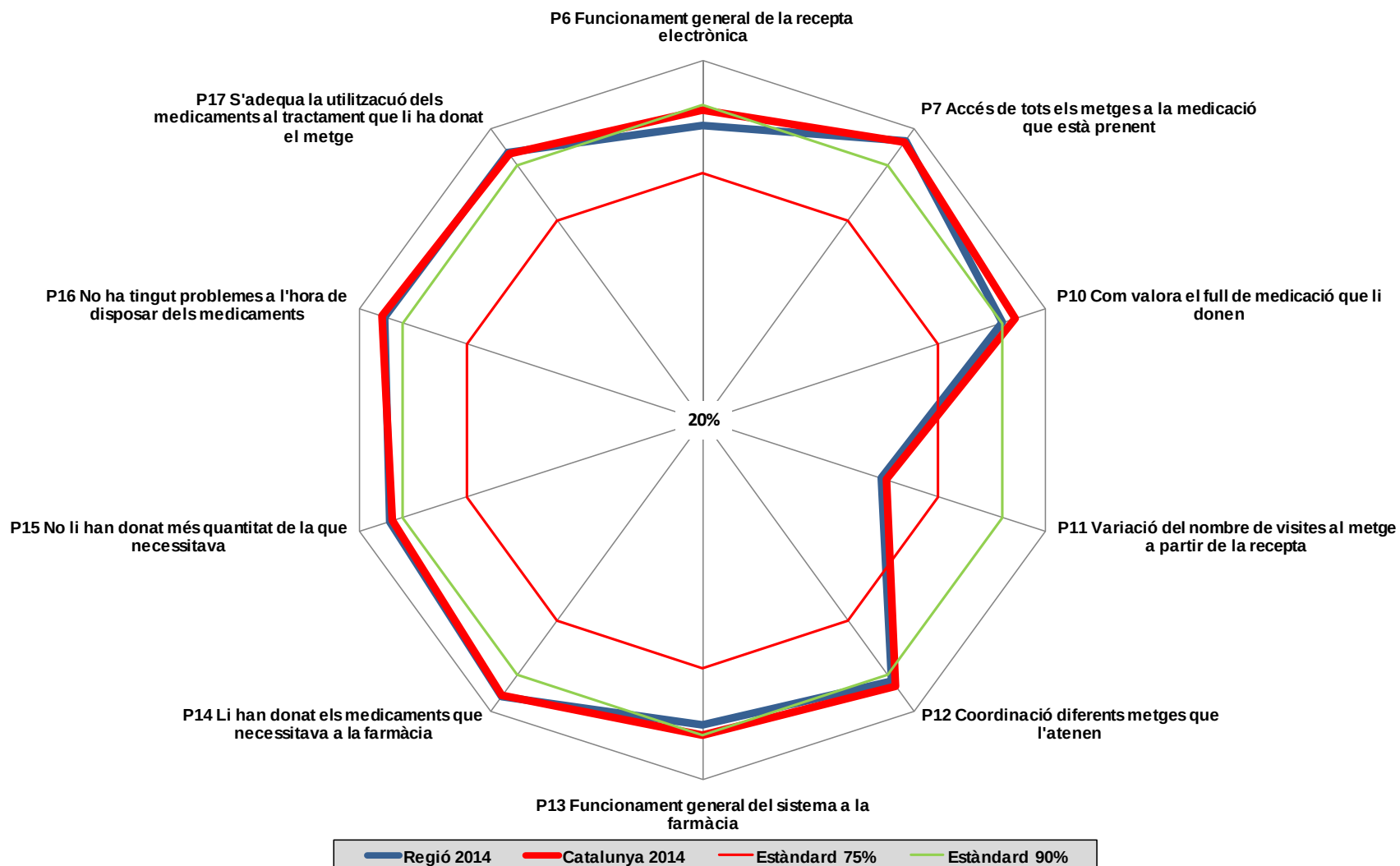


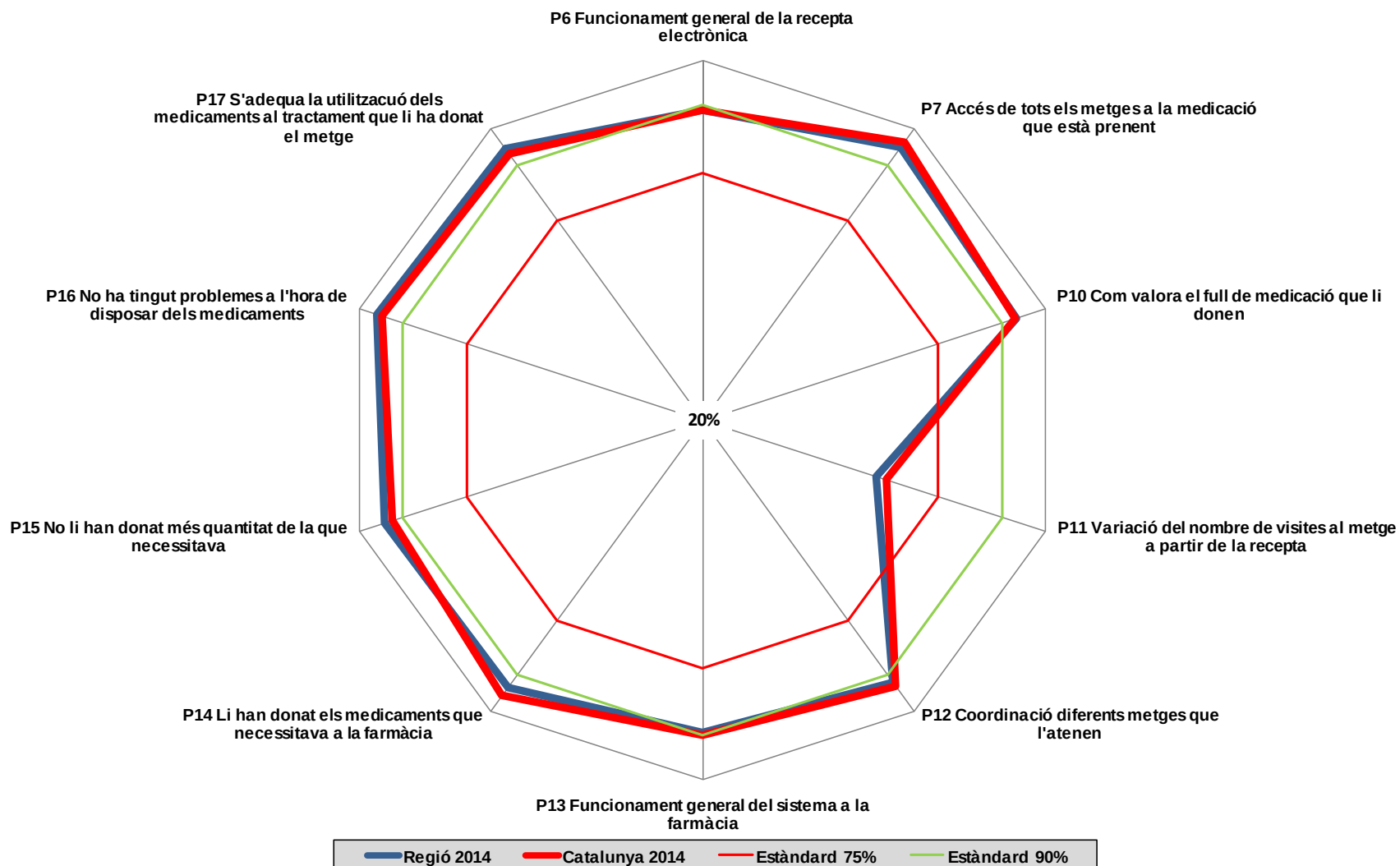


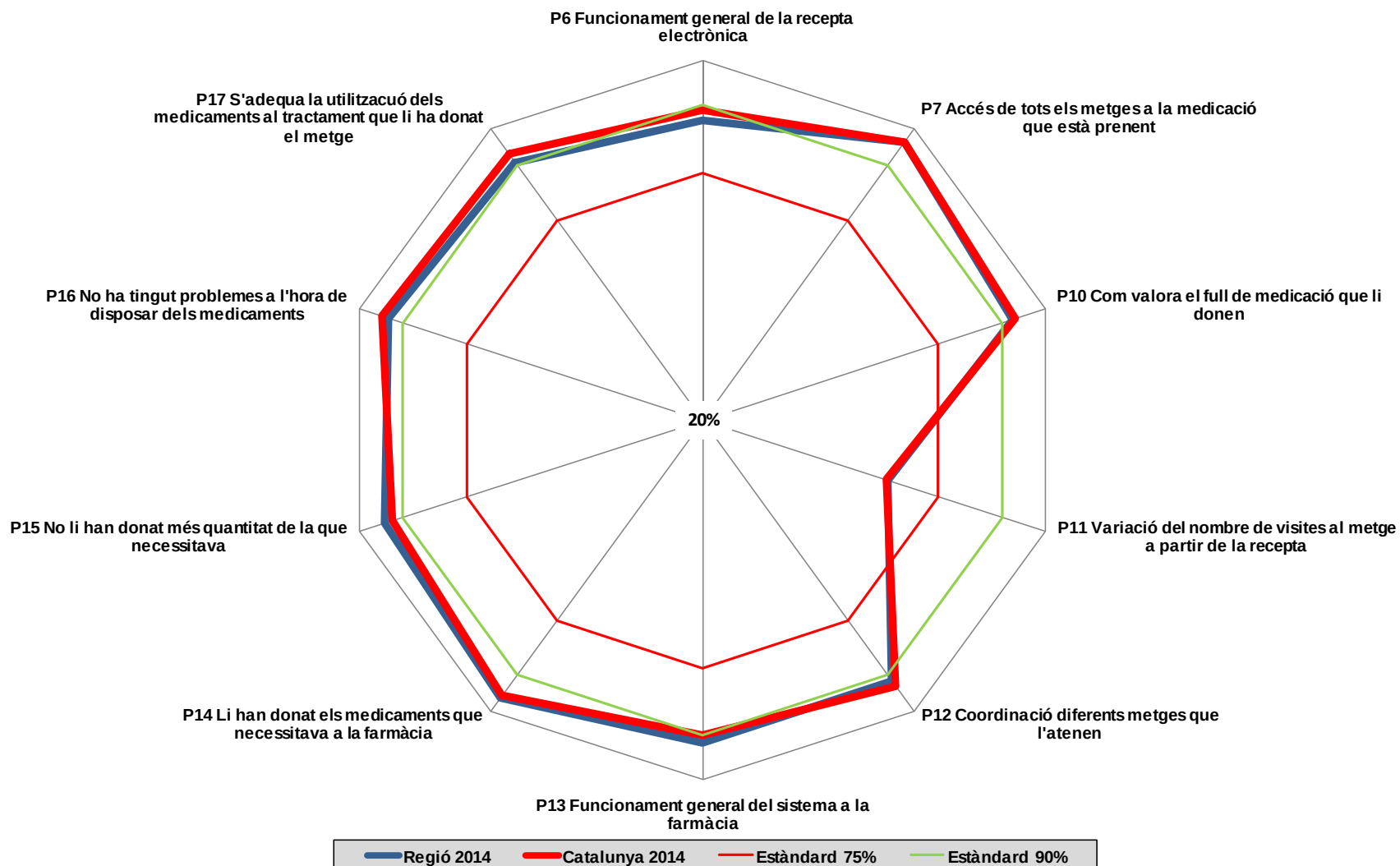


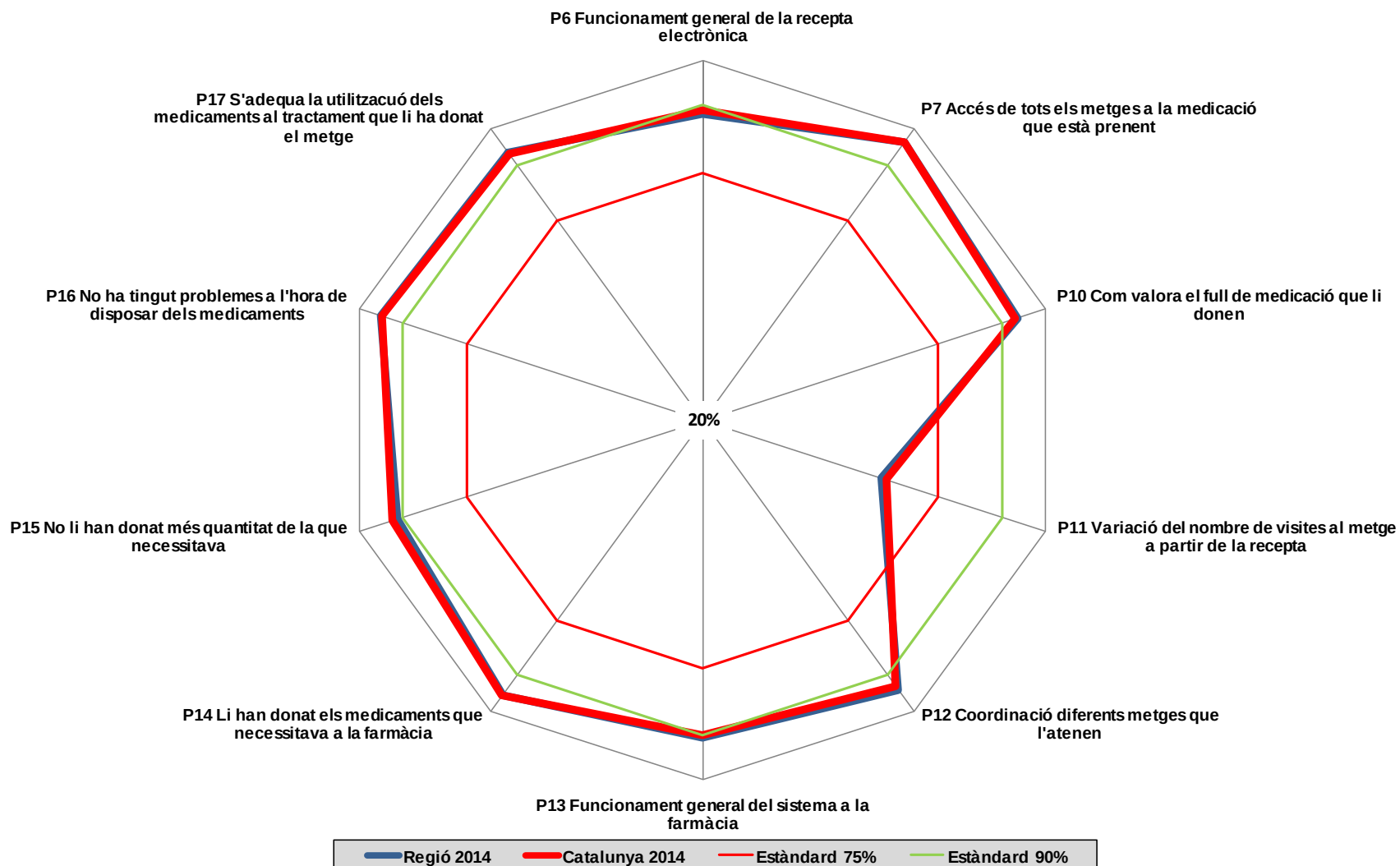












- La puntuació mitjana de satisfacció és de 8,39 sobre 10, molt propera al resultat de 2010, de 8,52.
- Els resultats són, en general, positius: un total de 9 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives, 1 ítem es situa entre el 75% i el 90% de valoracions positives, i 3 es situen per sota de l'estàndard del 75% de valoracions positives.
- L'accés de tots els metges a la medicació que pren (96,6%), que li hagin donat els medicaments que necessitava (95,7%), el canvi en la relació amb el metge després de la recepta (95,2%), no tenir problemes per disposar dels medicaments (94,7%), el full de medicació (93,1%), l'adequació dels medicaments al tractament del metge (93,1%) i la coordinació dels diferents metges (93%) són els aspectes que reben valoracions més positives (àrea d'excel·lència).
- Pel que fa als ítems que reben menys del 75% de valoracions positives trobem l'explicació verbal sobre la recepta electrònica (tan sols valorat pels que era la primera vegada que li feien una), el nombre de visites al metge, i la pervivència de la recepta en paper.