



REO núm: 911
Data: 30/01/2019



Informe de resultats CAE Torrasa

iPLAENSA: Estudi de l'opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis d'atenció especialitzada ambulatoria.

Organisme promotor: CatSalut



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**



**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA
RESULTATS ENQUESTES "EN LÍNIA"
265-CAE TORRASSA**

**Subdirecció
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**



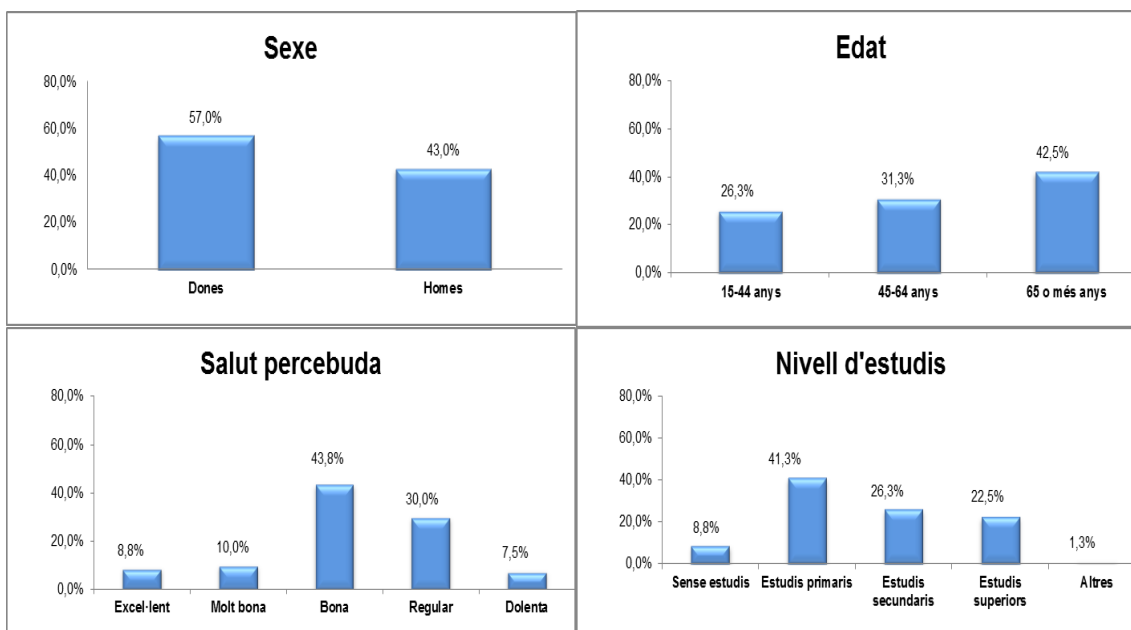
2017

A. Anàlisi del centre

A.1. Descripció de la població enquestada

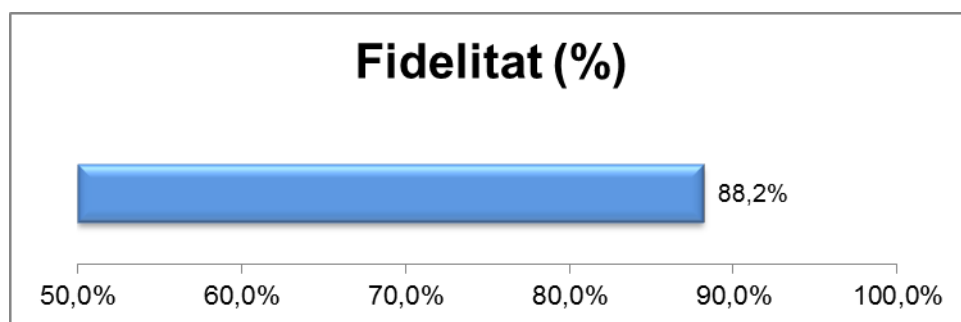
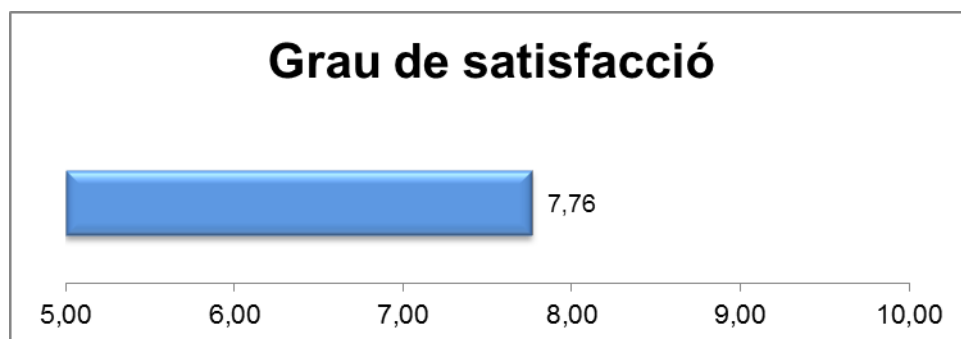
	Nombre d'enquestes
265_CAE TORRASSA	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

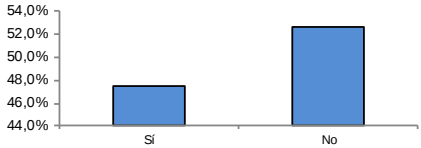
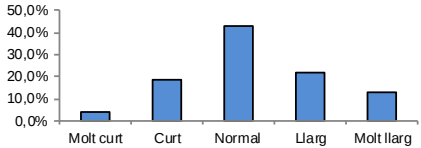
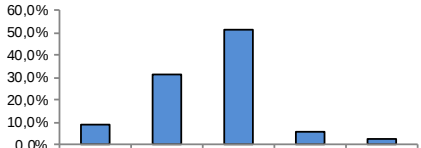
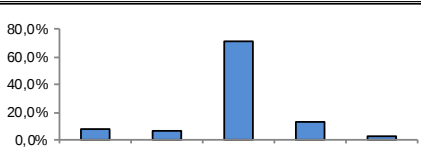
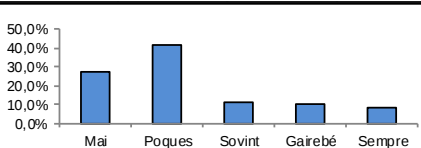
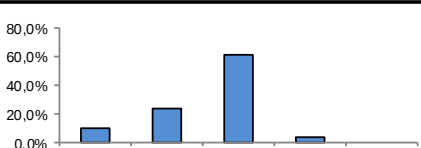
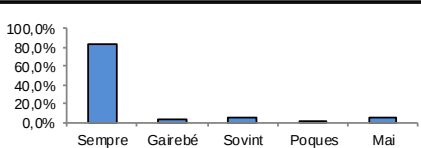
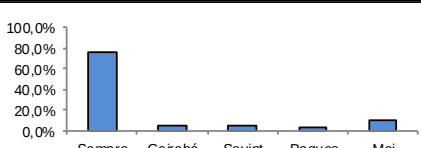


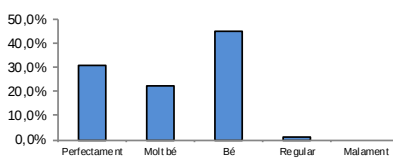
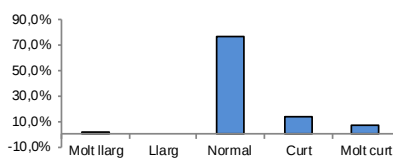
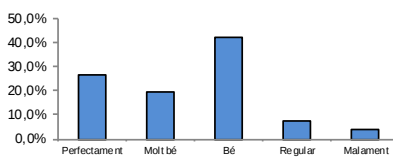
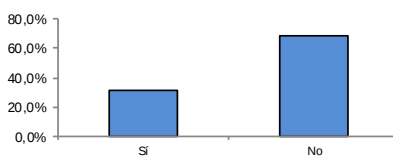
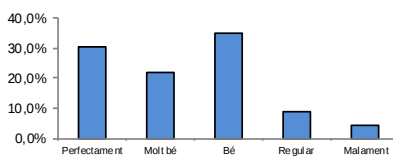
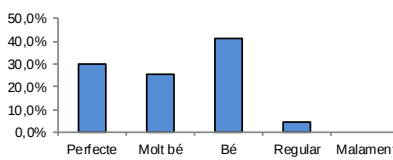
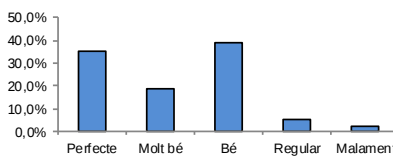
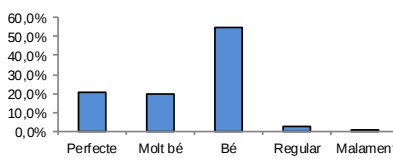
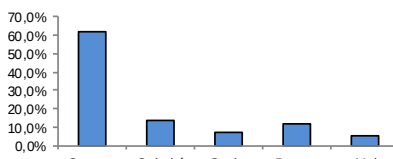
B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

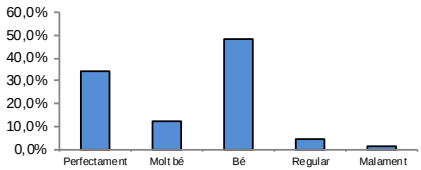
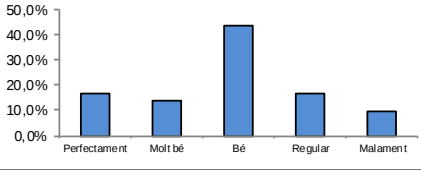
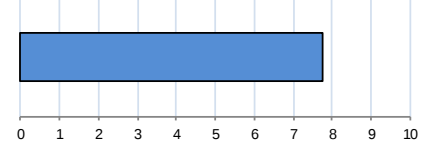
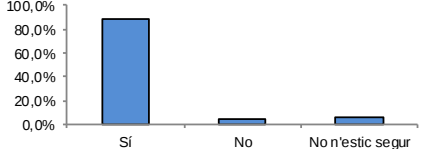
UP 2017



C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	47,4%	
	No	52,6%	
N 78 NS/NC 2			
P3 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia de visitar-se amb l'especialista fins al dia de la visita?	Molt curt	3,8%	
	Curt	19,0%	
	Normal	43,0%	
	Llarg	21,5%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	12,7%	
P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta?	Molt curt	8,8%	
	Curt	31,3%	
	Normal	51,3%	
	Llarg	6,3%	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	2,5%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	7,5%	
	Molt bona	6,3%	
	Bona	71,3%	
	Regular	12,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	2,5%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	27,8%	
	Poques vegades	41,8%	
	Sovint	11,4%	
	Gairebé sempre	10,1%	
N 79 NS/NC 1	Sempre	8,9%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	10,1%	
	Molt bona	24,1%	
	Bona	62,0%	
	Regular	3,8%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	82,5%	
	Gairebé sempre	3,8%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	2,5%	
N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	5,0%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	76,3%	
	Gairebé sempre	5,3%	
	Sovint	5,3%	
	Poques vegades	2,6%	
N 76 NS/NC 4	Mai/gairebé mai	10,5%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	31,3%	
	Molt bé	22,5%	
	Bé	45,0%	
	Regular	1,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	1,3%	
	Llarg	0,0%	
	Normal	77,5%	
	Curt	13,8%	
	Molt curt	7,5%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	26,9%	
	Molt bé	19,2%	
	Bé	42,3%	
	Regular	7,7%	
	Malament	3,8%	
N 78 NS/NC 0			
No em van donar informació 2			
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	31,3%	
	No	68,8%	
N 80 NS/NC 0			
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfectament	30,4%	
	Molt bé	21,7%	
	Bé	34,8%	
	Regular	8,7%	
	Malament	4,3%	
N 23 NS/NC 0			
No em van donar informació 2			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	29,6%	
	Molt bé	25,4%	
	Bé	40,8%	
	Regular	4,2%	
	Malament	0,0%	
N 71 NS/NC 9			
No hi vaig tenir contacte 0			
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	35,0%	
	Molt bé	18,8%	
	Bé	38,8%	
	Regular	5,0%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 0			
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	21,1%	
	Molt bé	19,7%	
	Bé	54,9%	
	Regular	2,8%	
	Malament	1,4%	
N 71 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 9			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	61,4%	
	Gairebé sempre	14,0%	
	Sovint	7,0%	
	Poques vegades	12,3%	
	Mai/gairebé mai	5,3%	
N 57 NS/NC 23			
No m'ha enviat el metge de primària 0			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	34,2%	
	Molt be	11,8%	
	Bé	48,7%	
	Regular	3,9%	
	Malament	1,3%	
N 76 NS/NC 0			
No em van donar informació 4			
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	16,4%	
	Molt bé	13,7%	
	Bé	43,8%	
	Regular	16,4%	
	Malament	9,6%	
N 73 NS/NC 7			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	7,76	
N 80 NS/NC 18			
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Sí	88,8%	
	No	5,0%	
	No n'estic segur	6,3%	
N 80 NS/NC 0			

D. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	265_CAE TORRASSA 2017
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	65,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	91,3%
P5 Comoditat sala d'espera	85,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	69,6%
P7 Neteja del centre	96,2%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,5%
P9 L'especialista compren què li passa	86,8%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	78,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	88,5%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	87,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	95,8%
P15 Tracte personal del metge	92,5%
P16 Tracte personal dels administratius	95,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	82,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	74,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,76
P102 Continuaria venint?	88,8%

E. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

