



REO núm: 931
Data: 27/05/2019



Informe de resultats

iPLAENSA: Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis d'atenció especialitzada ambulatoria. 2018

Organisme promotor: Departament de Salut. Servei Català de la Salut (CatSalut)



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

**PLA D'ENQUESTES DE LA PERCEPCIÓ,
EXPERIÈNCIA I SATISFACCIÓ DEL
CATSALUT**

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA
AMBULATORIA
2018**

Enquestes “en línia”

UP 827 – HOSPITAL PLATÓ

**Unitat de Qualitat
Divisió de Qualitat i Transparència
Gerència d'Atenció Ciutadana**



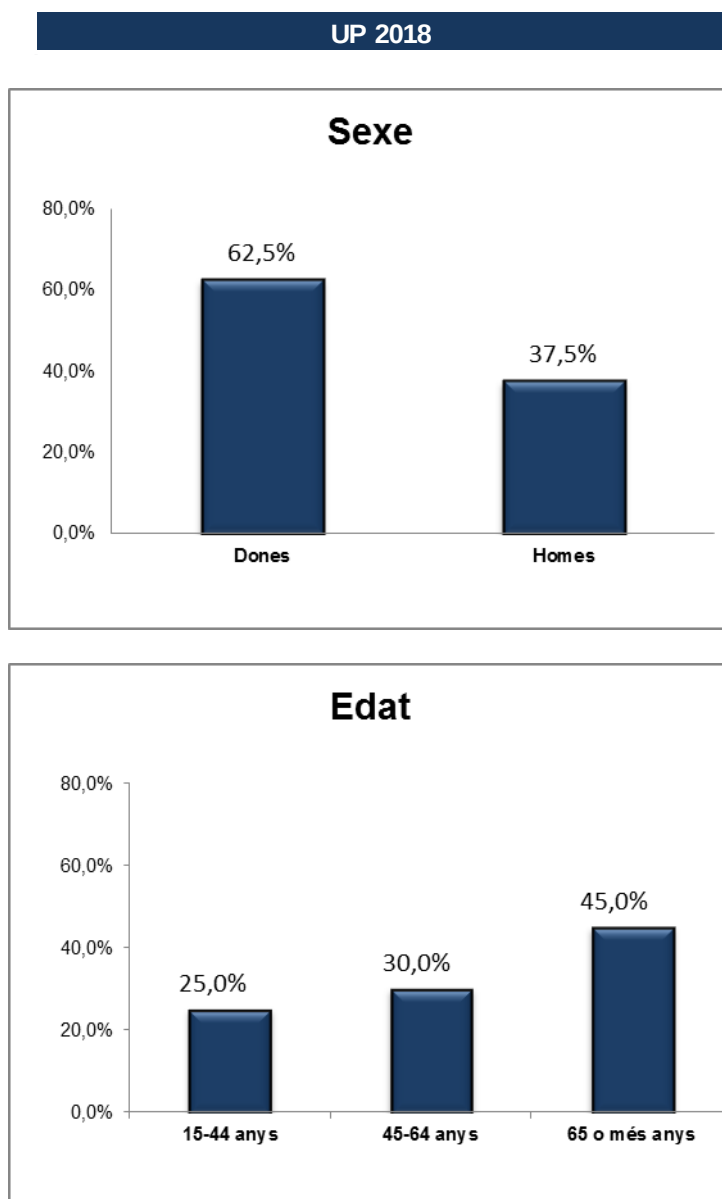
2018

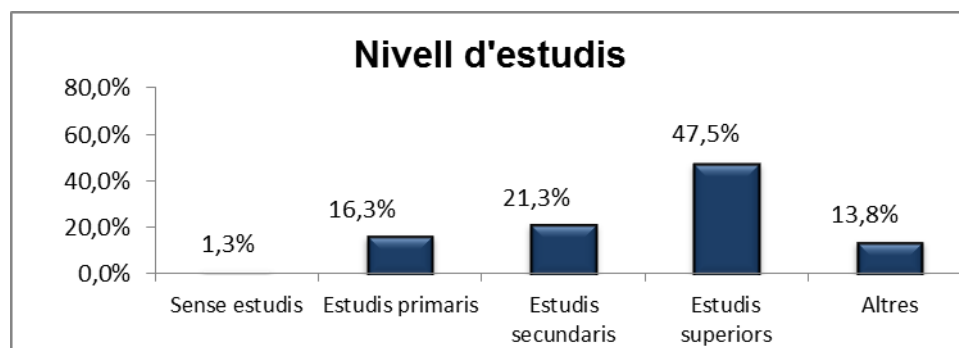
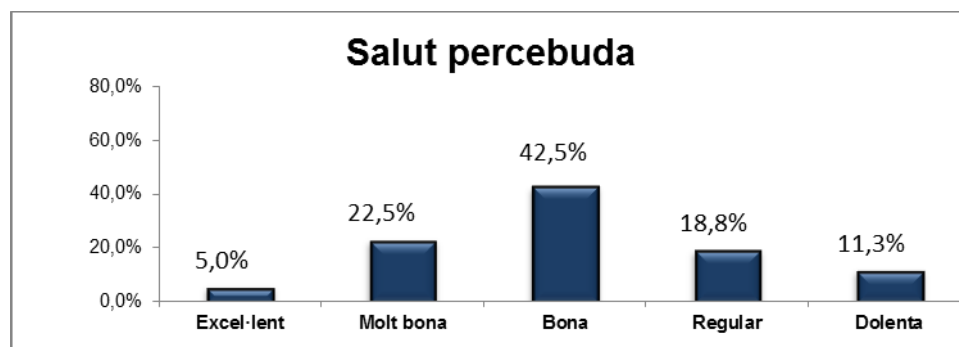
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
827 - Hospital Plató 2018	80

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

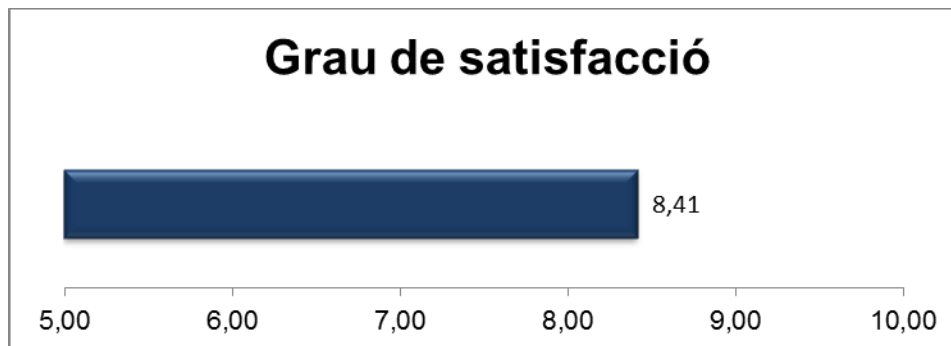




A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

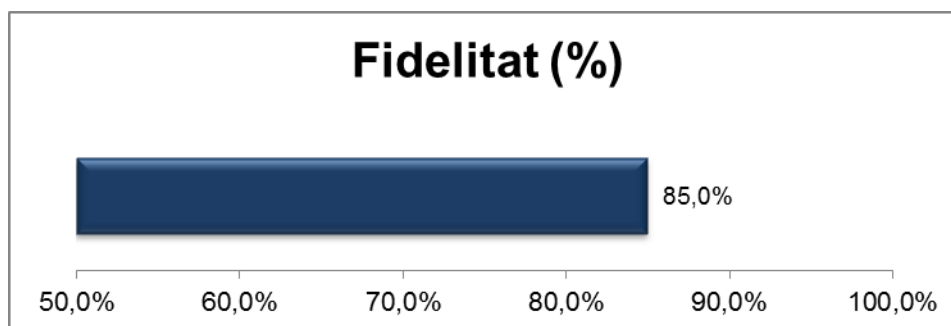
UP 2018

P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda?



P102. Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?

(% de pacients que han afirmat que "Sí")



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2018	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Si	61,3%	
	No	38,8%	
N 80 NS/NC 0			
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	6,3%	
	Curt	24,1%	
	Normal	48,1%	
	Llarg	12,7%	
	Molt llarg	8,9%	
N 79 NS/NC 1			
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	16,5%	
	Curt	25,3%	
	Normal	46,8%	
	Llarg	8,9%	
	Molt llarg	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	10,3%	
	Molt bona	6,4%	
	Bona	66,7%	
	Regular	14,1%	
	Malament	2,6%	
N 78 NS/NC 2			
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	26,3%	
	Poques vegades	55,0%	
	Sovint	8,8%	
	Gairebé sempre	7,5%	
	Sempre	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	10,0%	
	Molt bona	28,8%	
	Bona	55,0%	
	Regular	6,3%	
	Malament	0,0%	
N 80 NS/NC 0			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	79,7%	
	Gairebé sempre	11,4%	
	Sovint	2,5%	
	Poques vegades	3,8%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	
N 79 NS/NC 1			
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	65,8%	
	Gairebé sempre	20,3%	
	Sovint	5,1%	
	Poques vegades	6,3%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	
N 79 NS/NC 1			

Enunciat	Categories	2018	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	30,0%	
	Molt bé	30,0%	
	Bé	36,3%	
	Regular	2,5%	
	Malament	1,3%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	
	Llarg	6,3%	
	Normal	77,5%	
	Curt	13,8%	
	Molt curt	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com s'entenien les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	39,2%	
	Molt bé	25,7%	
	Bé	28,4%	
	Regular	4,1%	
	Malament	2,7%	
N 74 NS/NC 1			
No em van donar informació 5			
	Sí	62,5%	
	No	37,5%	
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	34,0%	
	Molt bé	36,2%	
	Bé	27,7%	
	Regular	2,1%	
	Malament	0,0%	
N 47 NS/NC 0			
No em van donar informació 3			
	Perfecte	26,5%	
	Molt bé	33,8%	
	Bé	25,0%	
	Regular	13,2%	
N 68 NS/NC 12			
No hi vaig tenir contacte 0			
	Perfecte	32,5%	
	Molt bé	32,5%	
	Bé	26,3%	
	Regular	6,3%	
N 80 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 0			
	Perfecte	12,5%	
	Molt bé	35,9%	
	Bé	43,8%	
	Regular	4,7%	
N 64 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 16			
	Perfecte	12,5%	
	Molt bé	35,9%	
	Bé	43,8%	
	Regular	4,7%	
N 64 NS/NC 0			
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	12,5%	
	Molt bé	35,9%	
	Bé	43,8%	
	Regular	4,7%	
	Malament	3,1%	
N 64 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 16			
	Perfecte	12,5%	
	Molt bé	35,9%	
	Bé	43,8%	
	Regular	4,7%	
N 64 NS/NC 0			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	46,3%	
	Gairebé sempre	19,4%	
	Sovint	7,5%	
	Poques vegades	11,9%	
	Mai	14,9%	
N 67 NS/NC 8			
No m'ha enviat el metge de primària 5			

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	2018	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? N 74 NS/NC 3 No em van donar informació 3	Perfectament	41,9%	
	Molt be	23,0%	
	Bé	32,4%	
	Regular	2,7%	
	Malament	0,0%	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut? N 76 NS/NC 4	Perfectament	11,8%	
	Molt bé	36,8%	
	Bé	27,6%	
	Regular	18,4%	
	Malament	5,3%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,41	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? N 80 NS/NC 0	Sí	85,0%	
	No	11,3%	
	No n'estic segur	3,8%	

C. 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	827 - Hospital Plató 2018
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	78,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	88,6%
P5 Comoditat sala d'espera	83,3%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	81,3%
P7 Neteja del centre	93,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%
P9 L'especialista compren què li passa	91,1%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,3%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	83,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	93,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,9%
P14 Tracte personal de les infermeres	85,3%
P15 Tracte personal del metge	91,3%
P16 Tracte personal dels administratius	92,2%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	73,1%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	97,3%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	76,3%
P101 Grau de satisfacció global	8,41
P102 Continuaria venint?	85,0%

RESULTATS PER UP 2018

D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

