



REO núm: 1132
Data: 08/09/2025

PLAENSA. Atenció ambulatoria especialitzada. 2024

Informe de resultats



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Salut**

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut

Atenció especialitzada ambulatoria

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari

Gerència de Gestió Ciutadana

Unitat d'avaluació i experiència del pacient

Servei Català de la Salut

2024

Introducció

Durant l'any 2024 s'ha dut a terme l'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut amb el servei d'atenció especialitzada ambulatoria.

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza en base a la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial els quals resulten importants pel pacient, a vegades comuns a totes les línies. L'accessibilitat als serveis, el tracte i interaccions amb professionals, la participació en la presa de decisions o la coordinació i organització dels professionals del centre en són exemples.

L'estudi dut a terme durant l'any 2024 s'ha realitzat mitjançant l'administració del qüestionari via formulari web, on l'usuari és convidat a participar mitjançant SMS.

Aquest estudi permet conèixer l'experiència de pacient amb els serveis dels centres del SISCAT, identificant aquelles àrees d'excel·lència i àrees de millora, facilitant informació per poder prendre decisions i dur a terme actuacions tenint en compte la visió del pacient.

Objectius

Objectiu general

Conèixer l'experiència de pacient i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris del Servei Català de la Salut respecte al servei d'atenció especialitzada ambulatoria.

Objectius específics

- Conèixer l'experiència de pacient i mesurar el grau de satisfacció i fidelitat pel conjunt de Catalunya i per cada unitat proveïdora (UP).
- Comparar l'experiència de pacient i el grau de satisfacció i fidelitat de cada UP respecte a la mitjana de Catalunya.
- Comparar els resultats de l'estudi de 2024 amb els obtinguts l'any 2023.

Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones 16 anys o més que hagin estat usuàries del servei d'atenció especialitzada ambulatoria al setembre del 2024 .
Qüestionari	Qüestionari d'atenció especialitzada ambulatoria (AEA)
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant invitació via SMS.
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat del conjunt mínim bàsic de dades (CMBD) d'AEA.
Ponderació	S'ha assolit una participació de 5307 casos . Els resultats han estat ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i ABS) i s'ha obtingut una mostra de 4473 casos.
Treball de camp	Realitzat pel Servei Català de la Salut del 18 al 19 de novembre del 2024.

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes (casos) per unitat mostral	Grandària de la mostra obtinguda (casos)	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
•Catalunya •UP	56	80	4473	P = 0,8	95 %	±1,1 % al global de Catalunya

Metodologia

Revisió bibliogràfica

Revisió de continguts publicats en l'àmbit de la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del servei estudiat o similars.

Recerca qualitativa

Dinàmiques qualitatives (entrevistes i grups focals) amb professionals i usuaris del servei per identificar els aspectes més rellevants en l'avaluació de l'experiència.

Construcció qüestionari

Selecció dels ítems més destacats de la revisió i la recerca qualitativa per elaborar una proposta de qüestionari.

Pre-test

Primera lectura del qüestionari per part de persones externes al projecte per determinar la comprensibilitat i la coherència.

Estudi pilot

Administració del qüestionari a una mostra de prop de 400 casos per observar el comportament de la ràtio de contactes per resposta i el número de respostes vàlides.

Validació pre i post estudi

Validació del qüestionari amb els resultats (tant freqüències com psicomètriques) obtinguts de la prova pilot, els quals es compararan amb els resultats obtinguts un cop finalitzat l'estudi.

Supervisió CEO

Enviament de fitxes tècniques i qüestionari al Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya per rebre el vist i plau i l'aprovació del disseny.

Treball de camp

Administració del qüestionari a una mostra suficient per obtenir resultats representatius als nivells establerts en el disseny.

Conclusions

Anàlisi i estudi dels resultats per part de l'equip i elaboració de conclusions de l'estudi.

S/Validació del qüestionari

La validació d'un qüestionari és un procés que s'utilitza per assegurar-se que el qüestionari és precís, fiable i adequat per a l'objectiu per al qual es dissenya, i serveix per garantir que les dades obtingudes siguin de qualitat i representin correctament allò que es vol mesurar.

La validació que hem realitzat es compon de:

La **validesa de contingut**: es refereix al grau en què la mesura abasta tots els aspectes i dimensions relacionades amb el concepte que es vol mesurar i està molt relacionada amb la composició del qüestionari. Aquesta validesa es garanteix a partir del rigor metodològic seguit en l'elaboració del qüestionari, des de l'etapa de recerca bibliogràfica fins a la realització d'**estudis qualitius amb pacients** per posar al pacient al centre del procés i prioritzar les qüestions que consideren més importants.

La **validesa de constructe i fiabilitat**: valora si el qüestionari mesura allò que volem mesurar, és a dir, si es poden utilitzar els resultats com un valor que representa l'experiència i la satisfacció dels usuaris. Aquesta validesa es garanteix mitjançant un anàlisi estadístic que resumeix la informació en dimensions o factors. Es considera que si aquesta agrupació és coherent i interpretable a nivell teòric, les preguntes son valides per recollir l'experiència dels pacients.

S/Validació de contingut

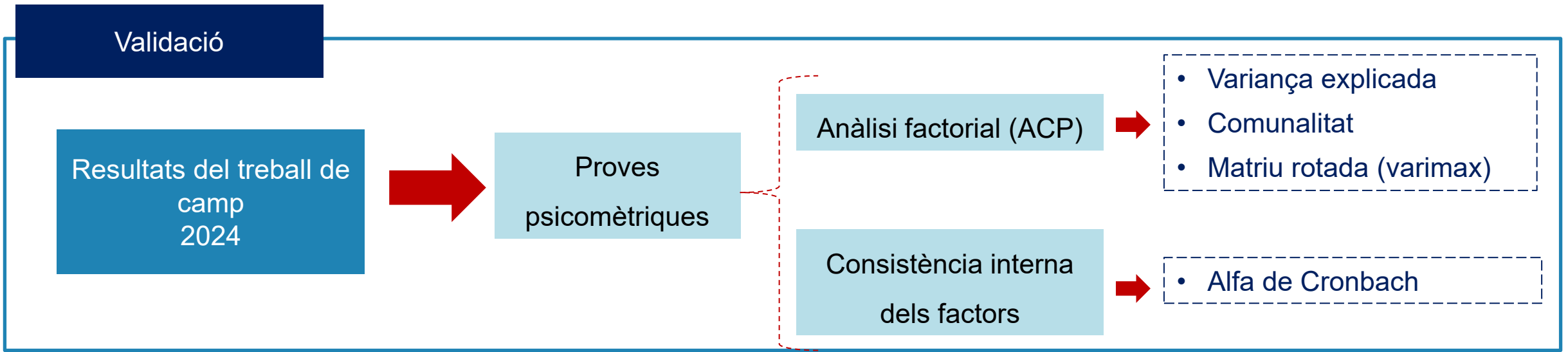
Resultats

Aquest quadre mostra la validació de contingut duta a terme per elaborar el qüestionari, relacionant cada pregunta inclosa en l'enquesta amb la dimensió/ àmbit identificat durant les dinàmiques qualitatives a les quals fa referència.

Pregunta resumida	Accessibilitat	Informació	Tracte	Confort	Coordinació	Altres	Satisfacció global amb el servei
P1 Primer cop que anava a l'especialista							
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita							
P3 Temps d'espera a la sala d'espera							
P4 Comoditat sala d'espera							
P5 Quantitat de persones sala d'espera							
P6 Neteja del centre							
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès							
P8 L'especialista es posa en el seu lloc							
P9 Respecte a la seva intimitat							
P10 Temps que li va dedicar l'especialista							
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament							
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer							
P13 Tracte personal del metge o metgessa							
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera							
P15 Tracte personal dels administratius							
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista							
P17 Va entendre tot el que havia de fer							
P18 Seguiment i control del seu problema de salut							
P101 Grau de satisfacció global							
P102 Continuaria venint?							

S/Validació de constructe i fiabilitat

- **Número de casos inclosos:** 5307
- **Preguntes incloses:** Preguntes referents a la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris amb escala categòrica ordinal.
- **Respostes perdudes (missing):** es considera valors perduts aquelles respostes fora de l'escala categòrica ordinal.



S/Validació de constructe i fiabilitat

La **variància explicada** per quatre factors es situa al 72,57%, indicant que l'agrupació dels ítems en 4 dimensions explica més de dues terceres parts del global del qüestionari.

Component	Valors pròpis inicials			Extracció: Sumes de Càrregues al quadrat			Rotació: Sumes de Càrregues al Quadrat		
	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat
1	6,70	44,69%	44,69%	6,70	44,69%	44,69%	4,91	32,70%	32,70%
2	1,49	9,95%	54,64%	1,49	9,95%	54,64%	1,80	12,01%	44,71%
3	1,11	7,41%	62,06%	1,11	7,41%	62,06%	1,60	10,65%	55,36%
4	0,85	5,67%	67,73%	0,85	5,67%	67,73%	1,52	10,13%	65,49%
5	0,70	4,66%	72,39%	0,70	4,66%	72,39%	1,04	6,90%	72,39%
6	0,59	3,94%	76,32%						
7	0,57	3,80%	80,12%						
8	0,54	3,62%	83,74%						
9	0,45	3,00%	86,74%						
10	0,42	2,82%	89,55%						
11	0,40	2,66%	92,21%						
12	0,32	2,15%	94,36%						
13	0,30	2,03%	96,39%						
14	0,29	1,92%	98,31%						
15	0,25	1,69%	100,00%						

S/Validació de constructe i fiabilitat

La totalitat de les **comunalitats** obtingudes mitjançant el procés d'extracció es situen per sobre el 0,5. A més, la gran majoria es situen per sobre de 0,6, indicant que són una bona mesura dels constructes estudiats.

Comunalitats	Inicial	Extracció
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	1	0,77
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	1	0,71
P4 Comoditat sala d'espera	1	0,74
P6 Neteja del centre	1	0,73
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	1	0,71
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	1	0,73
P9 Respecte a la seva intimitat	1	0,60
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	1	0,98
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	1	0,71
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	1	0,65
P13 Tracte personal del metge o metgessa	1	0,75
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	1	0,74
P15 Tracte personal dels administratius	1	0,75
P17 Va entendre tot el que havia de fer	1	0,68
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	1	0,61

S/Validació de constructe i fiabilitat

El resultat de la **matriu rotada varimax** permet identificar les 5 dimensions amb els quals s'han agrupat les preguntes.

Matriu Rotada de Components	Component				
	1	2	3	4	5
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	0,816	0,016	0,134	0,147	0,160
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	0,790	-0,064	0,074	0,169	0,224
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	0,784	0,258	0,132	0,086	0,082
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	0,731	0,318	0,093	0,062	0,036
P17 Va entendre tot el que havia de fer	0,730	0,366	0,109	0,072	0,018
P13 Tracte personal del metge o metgessa	0,719	0,455	0,093	0,083	0,093
P9 Respecte a la seva intimitat	0,703	0,245	0,068	0,200	-0,030
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	0,651	0,306	0,274	0,088	0,115
P15 Tracte personal dels administratius	0,278	0,771	0,119	0,242	0,063
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	0,523	0,669	0,067	0,104	0,016
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	0,174	0,080	0,851	0,062	0,018
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	0,122	0,074	0,804	0,204	0,034
P4 Comoditat sala d'espera	0,169	0,020	0,232	0,811	0,030
P6 Neteja del centre	0,157	0,274	0,054	0,790	-0,043
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	0,223	0,068	0,043	-0,020	0,959

- **Dimensió 1:** Tracte i informació dels especialistes.
- **Dimensió 2:** Tracte d'infermer/es i administratiu/ves.
- **Dimensió 3:** Accessibilitat
- **Dimensió 4:** Confort i entorn.
- **Dimensió 5:** Temps dedicat per l'especialista.

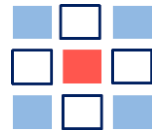
S/Validació de constructe i fiabilitat

*Finalment, l'**Alfa de Cronbach** mostra com el primer factor presenta valors de 0,94, indicant una bona consistència interna de les preguntes agrupades. El segon factor es situa al voltant de 0,77, el tercer factor es situa en 0,69 i el quart en 0,64. Així doncs, es considera que cada factor a nivell individual mostra un nivell de consistència interna suficient per ser acceptat.*

Component	Ítems	Número de ítems	Alfa de Cronbach
1	P7, P8, P9, P11, P12, P13, P17, P18	8	0,94
2	P14, P15	2	0,77
3	P2, P3	2	0,69
4	P4, P6	2	0,64
5*	P10	1	-

**Al estar conformat principalment per una variable, no es calcula l'Alfa de Cronbach del darrer factor.*

Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut

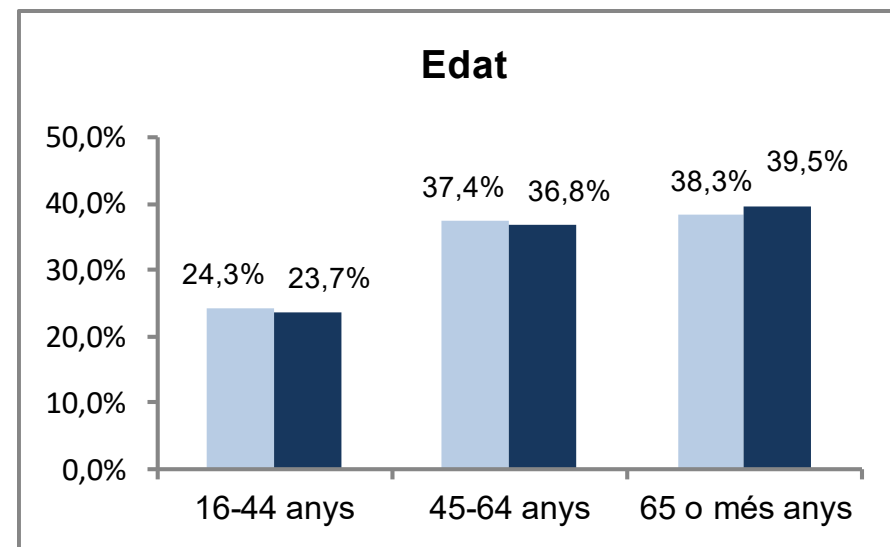
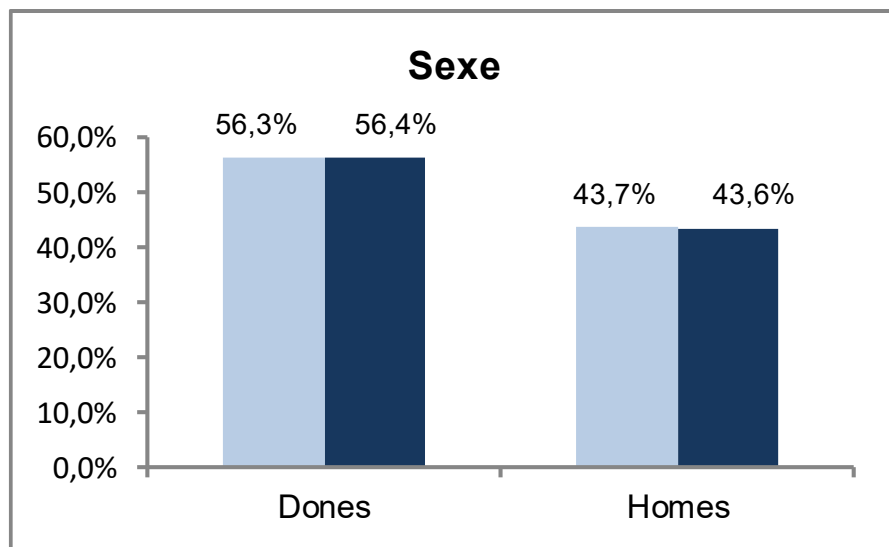


**Atenció especialitzada
ambulatoria**

**Resultats
2024**

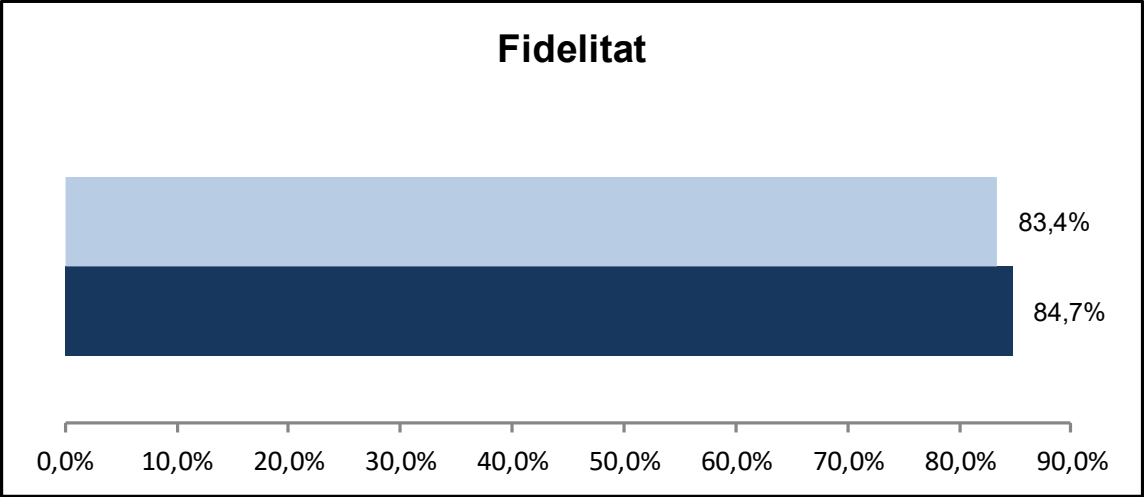
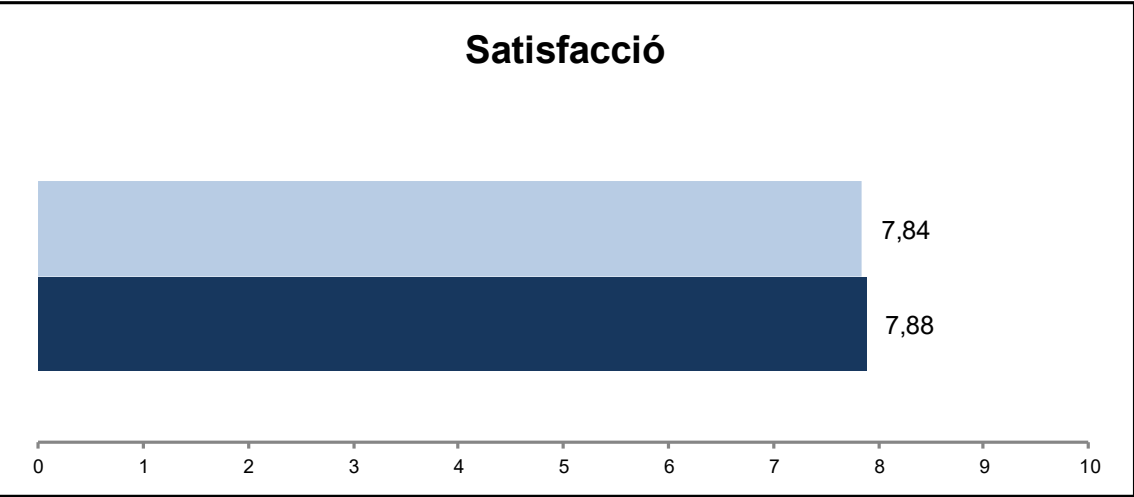
Visió sociodemogràfica

	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2023	4393
CATALUNYA 2024	4473



Satisfacció i fidelitat

	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2023	4393
CATALUNYA 2024	4473



Indicador positiu

Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han sigut ponderats en funció de l'activitat de cada unitat proveïdora amb l'objectiu que esdevinguin representatius de la població de referència.

Indicador Positiu

Només es calcula si les opcions de resposta són categòriques ordinals.

Categoria de resposta	Agregació
Resposta més positiva	Indicador Positiu
Resposta positiva	
Resposta neutra	
Resposta negativa	-
Resposta més negativa	-

Àrea d'excel·lència

Un indicador es troba en àrea d'excel·lència quan l'indicador positiu és superior al 90%

Àrea estàndard

Un indicador es troba en àrea estàndard quan l'indicador positiu se situa entre el 75 i el 90%

Àrea de millora

Un indicador es troba en àrea estàndard quan l'indicador positiu se situa per sota el 75%

Accessibilitat

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista? N 4293 NS/NC 180	Sí	41,0%	39,9%	
	No	59,0%	60,1%	
P2 Com valoreu el temps que vau haver d'esperar des del moment que ús van dir que havíeu de visitar-vos amb l'especialista fins al dia de la visita? N 4394 NS/NC 79	Molt curt	8,1%	7,2%	CAT 2023 CAT 2024
	Curt	10,7%	11,8%	
	Normal	52,2%	53,9%	
	Llarg	17,3%	16,7%	
	Molt llarg	11,6%	10,4%	
	Indicador Positiu	71,0%	72,9%	
P3. Com valoreu el temps que vau haver d'esperar a la sala d'espera del centre, fins que vau entrar a la consulta? N 4394 NS/NC 79	Molt curt	11,3%	9,9%	CAT 2023 CAT 2024
	Curt	20,4%	21,6%	
	Normal	50,9%	51,5%	
	Llarg	12,2%	12,7%	
	Molt llarg	5,2%	4,2%	
	Indicador Positiu	82,6%	83,1%	

Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P11 Com s'entenen les explicacions que us van donar sobre la vostra malaltia i el seu tractament? N 4327 NS/NC 76 No em van donar informació 70	Perfectament	31,8%	31,4%	CAT 2023
	Molt bé	27,9%	27,7%	
	Bé	30,4%	31,5%	CAT 2024
	Regular	7,4%	7,4%	
	Malament	2,5%	2,0%	
	Indicador Positiu	90,1%	90,6%	
P12. Us van donar informació sobre les proves que us havien de fer, de manera que ho poguéss entendre? N 4126 NS/NC 103 No em van fer proves 158 No em van donar informació 86	Perfectament	36,7%	35,5%	CAT 2023
	Molt bé	23,9%	25,1%	
	Bé	30,3%	31,0%	CAT 2024
	Regular	7,3%	6,8%	
	Malament	1,7%	1,5%	
	Indicador Positiu	91,0%	91,7%	
P17 Vau entendre tot el que l'especialista us va dir que havíeu de fer? (on havia d'anar, quan o com havia de prendre els medicaments...) N 4295 NS/NC 99 No em van donar informació 80	Perfectament	41,6%	39,9%	CAT 2023
	Molt bé	23,6%	24,4%	
	Bé	28,1%	29,7%	CAT 2024
	Regular	5,5%	4,8%	
	Malament	1,3%	1,2%	
	Indicador Positiu	93,2%	94,0%	

Tracte i professionals

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P7 L'especialista us escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	62,3%	63,0%	CAT 2023
	Gairebé sempre	19,4%	18,7%	
	Sovint	11,2%	12,0%	CAT 2024
	Poques vegades	5,3%	4,3%	
	Mai/gairebé mai	1,8%	2,0%	
	Indicador Positiu	92,9%	93,7%	
N 4379 NS/NC 94				
P8 Creieu que l'especialista és capaç de posar-se en el vostre lloc i comprendre el què us passa?	Sempre	39,9%	38,3%	CAT 2023
	Gairebé sempre	26,2%	28,9%	
	Sovint	19,4%	20,1%	CAT 2024
	Poques vegades	10,6%	9,2%	
	Mai/gairebé mai	3,9%	3,5%	
	Indicador Positiu	85,6%	87,3%	
N 4303 NS/NC 170				
P9 Com creieu que es va respectar la vostra intimitat?	Perfectament	45,1%	44,2%	CAT 2023
	Molt bé	27,1%	28,2%	
	Bé	24,0%	24,4%	CAT 2024
	Regular	2,6%	2,2%	
	Malament	1,2%	1,0%	
	Indicador Positiu	96,2%	96,8%	
N 4383 NS/NC 90				
P10 Com valoreu el temps que us va dedicar l'especialista?	Molt llarg	1,1%	0,8%	CAT 2023
	Llarg	5,9%	6,1%	
	Normal	77,8%	79,1%	CAT 2024
	Curt	10,2%	10,2%	
	Molt curt	5,0%	3,9%	
	Indicador Positiu	84,8%	85,9%	
N 4398 NS/NC 75				

Tracte i professionals

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P13 Com valoreu el tracte personal que tenien amb vostè el metge o metgessa?	Perfecte	42,1%	41,1%	CAT 2023 
	Molt bé	27,7%	29,0%	
	Bé	23,1%	23,4%	
	Regular	5,0%	4,6%	CAT 2024 
	Malament	2,1%	1,9%	
	Indicador Positiu	93,0%	93,5%	
N 4389 NS/NC 84				
P14 Com valoreu el tracte personal que tenien amb vostè l'infermer o la infermera?	Perfecte	37,2%	37,0%	CAT 2023 
	Molt bé	31,4%	32,2%	
	Bé	27,6%	27,2%	
	Regular	3,0%	2,8%	CAT 2024 
	Malament	0,7%	0,9%	
	Indicador Positiu	96,3%	96,3%	
N 4066 NS/NC 150 No hi vaig tenir contacte 257				
P15 Com valoreu el tracte personal que tenien amb vostè el personal administratiu?	Perfecte	22,4%	22,4%	CAT 2023 
	Molt bé	26,9%	27,3%	
	Bé	39,4%	39,8%	
	Regular	9,1%	8,7%	CAT 2024 
	Malament	2,2%	1,8%	
	Indicador Positiu	88,7%	89,4%	
N 4140 NS/NC 129 No hi vaig tenir contacte 204				

Enunciat				Categories	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Distribució de respostes	
P4 Com valoreu la comoditat de la sala d'espera?	N	4397	NS/NC	76	Perfecta	8,8%	8,7%	CAT 2023
					Molt bona	9,0%	10,0%	
					Bona	56,5%	57,7%	CAT 2024
					Regular	22,4%	21,0%	
					Malament	3,4%	2,7%	
					Indicador Positiu	74,3%	76,3%	
P5 Considereu que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	N	4160	NS/NC	313	Mai/gairebé mai	12,8%	12,3%	CAT 2023
					Poques vegades	44,1%	44,5%	
					Sovint	28,4%	28,1%	CAT 2024
					Gairebé sempre	8,9%	9,9%	
					Sempre	5,8%	5,3%	
					Indicador Positiu	56,9%	56,8%	
P6 Com valoreu la neteja del centre?	N	4394	NS/NC	79	Perfecta	16,3%	16,4%	CAT 2023
					Molt bona	27,6%	28,3%	
					Bona	51,0%	50,9%	CAT 2024
					Regular	4,7%	3,9%	
					Malament	0,5%	0,5%	
					Indicador Positiu	94,9%	95,7%	

Coordinació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P16 Creu que hi ha coordinació entre el metge o la metgessa de primària i l'especialista?	Sempre	23,0%	23,9%	CAT 2023
	Gairebé sempre	23,9%	25,1%	
	Sovint	25,2%	25,0%	
	Poques vegades	20,6%	19,0%	
	Mai/gairebé mai	7,3%	6,9%	
	Indicador Positiu	72,1%	74,0%	
N 3936 NS/NC 335				
No m'ha enviat el metge de primària 202				

Enunciat				Categories	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Distribució de respostes	
P18 Com valoreu el seguiment i control que es realitza del vostre problema de salut?				Perfectament	22,7%	23,5%	CAT 2023	
				Molt bé	28,3%	27,8%		
				Bé	27,8%	28,9%		
				Regular	13,1%	12,6%		
				Malament	8,2%	7,3%		
				Indicador Positiu	78,7%	80,1%	CAT 2024	
N	4362	NS/NC	111					

Satisfacció i fidelitat

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	7,84	7,88	CAT 2023 CAT 2024
N 4473 NS/NC 0				
P102 Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquest mateix especialista?	Sí	83,4%	84,7%	CAT 2023 CAT 2024
	No	11,1%	9,7%	
	No n'estic segur	5,5%	5,6%	
N 4320 NS/NC 153	Indicador positiu	83,4%	84,7%	

Indicador positiu

Ordenació d'ítems

Els ítems són presentats en ordre segons el percentatge de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Catalunya 2024
P9 Respecte a la seva intimitat	96,2% ●	96,8% ●
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3% ●	96,3% ●
P6 Neteja del centre	94,9% ●	95,7% ●
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,2% ●	94,0% ●
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9% ●	93,7% ●
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0% ●	93,5% ●
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,0% ●	91,7% ●
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1% ●	90,6% ●
P15 Tracte personal dels administratius	88,7% ●	89,4% ●
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	85,6% ●	87,3% ●
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8% ●	85,9% ●
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6% ●	83,1% ●
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	78,7% ●	80,1% ●
P4 Comoditat sala d'espera	74,3% ●	76,3% ●
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,1% ●	74,0% ●
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,0% ●	72,9% ●
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,9% ●	56,8% ●

Indicador positiu

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya 2023

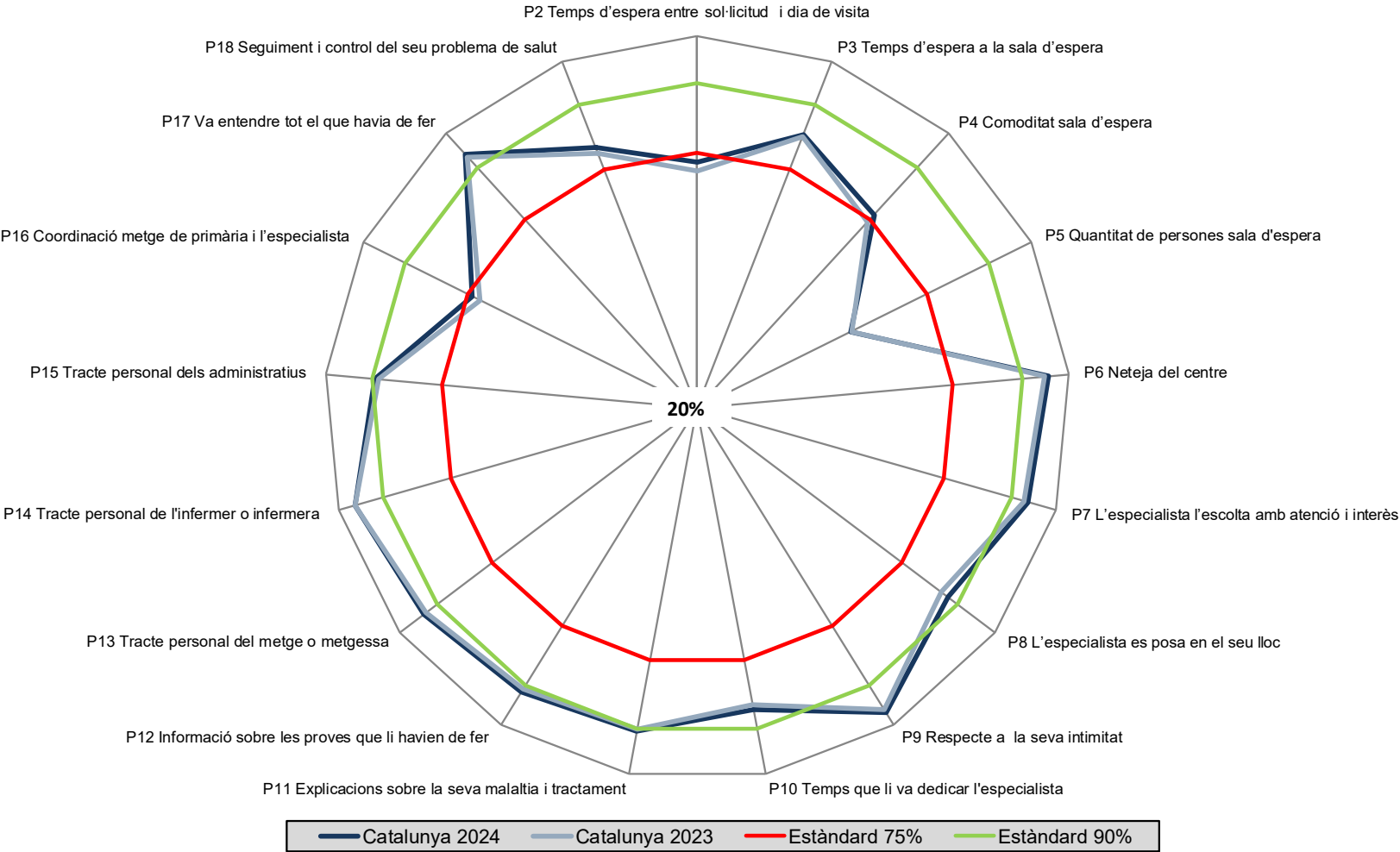
Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya 2023

Pregunta resumida	Catalunya 2023	Catalunya 2024	Diferència
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,0%	72,9%	1,9%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	83,1%	0,5%
P4 Comoditat sala d'espera	74,3%	76,3%	2,0%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,9%	56,8%	-0,1%
P6 Neteja del centre	94,9%	95,7%	0,8%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9%	93,7%	0,8%
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	85,6%	87,3%	1,7%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,2%	96,8%	0,6%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	85,9%	1,1%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	90,6%	0,5%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,0%	91,7%	0,7%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	93,5%	0,5%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	96,3%	0,0%
P15 Tracte personal dels administratius	88,7%	89,4%	0,7%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,1%	74,0%	1,9%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	94,0%	0,8%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	78,7%	80,1%	1,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,84	7,88	0,04
P102 Continuaria venint?	83,4%	84,7%	1,3%

Radar

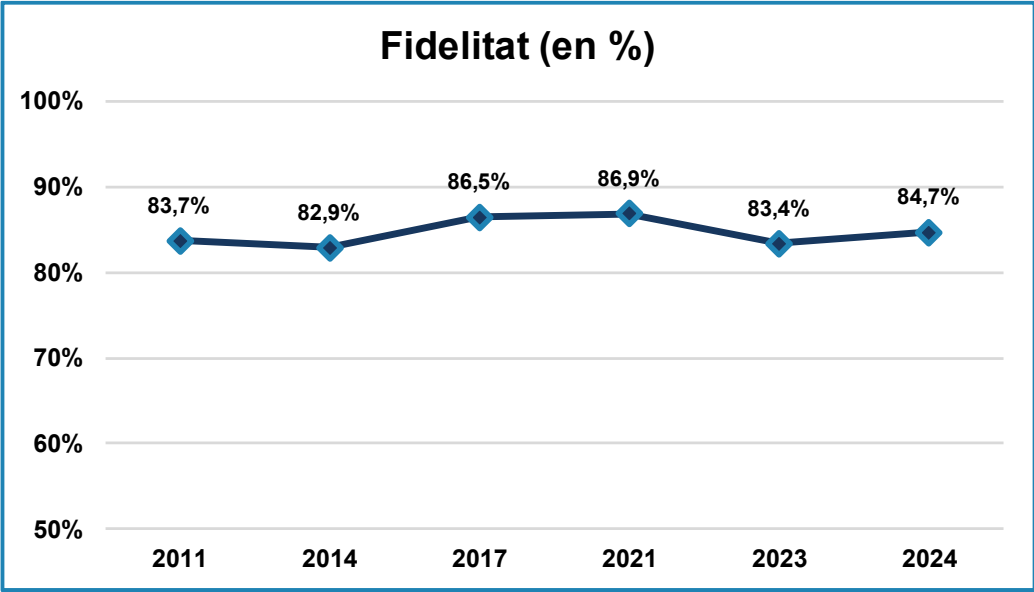
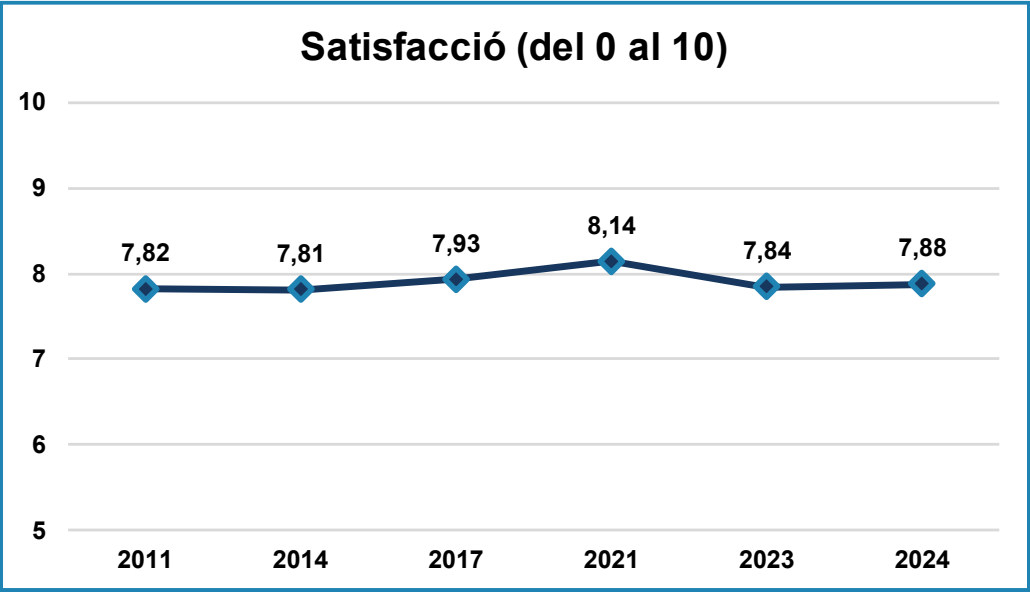
Gràfic radial

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi. Es compara els resultats de l'any 2023 amb els de l'any 2024



Evolutiu

Indicadors	2011	2014	2017	2021	2023	2024
Satisfacció	7,82	7,81	7,93	8,14	7,84	7,88
Fidelitat	83,7%	82,9%	86,5%	86,9%	83,4%	84,7%



Conclusions

A nivell global de Catalunya, els resultats obtinguts en l'estudi PLAENSA d'atenció especialitzada ambulatoria de l'any 2024 mostren una puntuació similar als resultats obtinguts durant l'any 2023, sense cap diferència estadísticament significativa.

La satisfacció dels usuaris amb el servei rebut durant l'any 2024 és de 7,88 sobre 10, mentre que el 2023 era de 7,84 sobre 10. La fidelitat amb el servei durant l'any 2024 es situa al 84,7%, el 2023 aquest indicador va obtenir una puntuació del 83,4%

Els 3 ítems més ben valorats pels usuaris a l'any 2024 són "P9. Respecte a la seva intimitat" (96,8%), "P14. Tracte personal dels infermers o infermeres" (96,3%) i "P6. Neteja del centre" (95,7%).

Els 3 ítems amb més marge de millora són "P5. Quantitat de persones a la sala d'espera" (56,8%), "P2. Temps d'espera entre la sol·licitud i el dia de vista" (72,9%) i la "P16. Coordinació metge de primària i especialista" (74,0%).

Resultats per unitat proveïdora.

A continuació es presenten els resultats de l'indicador positiu per UP distribuïts per regió sanitària.

L'indicador positiu de cada UP es compara amb l'indicador positiu de Catalunya mitjançant el càlcul de les diferències significatives. En **vermell** aquelles diferències significatives en negatiu i en **verd** aquelles diferències significatives en positiu.

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Alt Pirineu i Aran

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 707 - Espitau Val d'Aran	UP 732 - Fundació Sant Hospital	UP 748 - Hospital Comarcal del Pallars	UP 7493 - Hospital de la Cerdanya
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,9%	83,6%	76,8%	79,4%	77,0%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	83,1%	88,1%	88,9%	87,7%	82,3%
P4 Comoditat sala d'espera	76,3%	77,0%	79,8%	77,6%	84,2%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,8%	57,6%	78,3%	78,0%	64,2%
P6 Neteja del centre	95,7%	95,2%	96,6%	94,3%	98,8%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%	98,6%	97,4%	96,0%	97,6%
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	87,3%	92,2%	90,3%	91,4%	88,9%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,8%	98,9%	98,2%	97,3%	100,0%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	91,9%	84,7%	87,6%	87,1%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,6%	93,4%	90,0%	89,5%	90,7%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	90,9%	90,5%	90,3%	97,0%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,5%	97,8%	95,6%	92,4%	96,4%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	98,8%	93,8%	99,2%	98,7%
P15 Tracte personal dels administratius	89,4%	85,9%	87,1%	92,7%	95,2%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,0%	85,1%	79,9%	75,2%	79,3%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,0%	94,3%	97,4%	94,8%	97,2%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	80,1%	87,8%	82,1%	78,8%	76,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	8,49	7,92	7,53	8,08
P102 Continuaria venint?	84,7%	89,3%	85,2%	86,9%	86,3%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Lleida

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 1 - Hospital U. Arnau de Vilanova de Lleida	UP 771 - Hospital Universitari Santa Maria
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,9%	77,3%	72,2%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	83,1%	76,4%	84,9%
P4 Comoditat sala d'espera	76,3%	71,6%	75,0%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,8%	38,8%	53,9%
P6 Neteja del centre	95,7%	96,2%	89,3%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%	93,8%	90,9%
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	87,3%	87,4%	85,6%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,8%	97,5%	98,4%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	83,0%	79,2%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,6%	86,9%	88,6%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	88,5%	88,6%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,5%	92,9%	94,2%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	94,7%	99,1%
P15 Tracte personal dels administratius	89,4%	88,7%	92,0%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,0%	67,0%	78,5%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,0%	91,4%	90,1%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	80,1%	85,5%	80,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	8,05	7,74
P102 Continuaria venint?	84,7%	83,1%	81,5%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Camp de Tarragona

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 39 - Hospital Univ. Joan XXIII de Tarragona	UP 763 - Hospital Universitari Sant Joan de Reus	UP 767 - Hospital Sant Pau i Santa Tecla	UP 826 - Pius Hospital de Valls
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,9%	80,0%	66,5%	64,1%	71,8%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	83,1%	82,4%	80,8%	84,1%	81,0%
P4 Comoditat sala d'espera	76,3%	65,5%	73,3%	84,6%	73,9%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,8%	48,4%	46,6%	64,5%	47,1%
P6 Neteja del centre	95,7%	91,7%	92,5%	99,2%	96,3%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%	91,4%	95,5%	92,2%	92,5%
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	87,3%	85,8%	89,5%	88,2%	89,8%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,8%	97,1%	97,3%	96,3%	98,3%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	83,4%	84,2%	85,7%	84,9%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,6%	89,2%	95,2%	92,0%	91,1%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	89,0%	92,0%	89,8%	93,0%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,5%	90,3%	94,3%	88,7%	94,5%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	96,0%	96,8%	97,8%	95,9%
P15 Tracte personal dels administratius	89,4%	91,2%	84,2%	90,4%	92,0%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,0%	74,1%	64,1%	74,9%	76,4%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,0%	90,2%	96,2%	96,5%	94,1%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	80,1%	78,9%	78,1%	75,3%	84,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	7,72	8,01	7,96	7,82
P102 Continuaria venint?	84,7%	83,5%	90,3%	86,5%	78,9%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Terres de l'Ebre

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 86 - Hospital de Tortosa Verge de la Cinta	UP 737 - Hospital Comarcal Móra d'Ebre	UP 836 - Clínica Terres de l'Ebre	UP 975 - Hospital Comarcal d'Amputa
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,9%	64,0%	70,4%	75,9%	76,9%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	83,1%	74,4%	81,0%	79,2%	81,6%
P4 Comoditat sala d'espera	76,3%	69,8%	86,8%	66,2%	75,6%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,8%	49,8%	48,2%	55,5%	62,5%
P6 Neteja del centre	95,7%	95,2%	97,8%	97,3%	93,2%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%	96,5%	96,6%	100,0%	90,9%
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	87,3%	84,7%	87,9%	98,4%	82,4%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,8%	97,2%	96,7%	100,0%	93,9%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	90,7%	84,0%	95,2%	85,8%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,6%	94,8%	93,1%	98,9%	89,5%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	95,4%	93,5%	100,0%	91,6%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,5%	94,8%	95,6%	100,0%	90,9%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	94,8%	98,7%	100,0%	96,8%
P15 Tracte personal dels administratius	89,4%	84,4%	88,8%	89,4%	90,2%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,0%	67,9%	82,0%	75,4%	73,3%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,0%	96,2%	89,3%	97,3%	91,1%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	80,1%	76,4%	81,0%	90,5%	81,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	7,75	7,78	8,22	7,59
P102 Continuaria venint?	84,7%	82,0%	84,6%	93,9%	80,3%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Girona

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 100 - Hospital U. de Girona Doctor Josep Trueta	UP 668 - Clínica Girona	UP 719 - Hospital Comarcal de Blanes	UP 723 - Hospital de Campdevàno	UP 724 - Hospital de Figueres
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,9%	78,2%	74,2%	71,9%	68,5%	79,4%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	83,1%	82,7%	88,6%	80,2%	87,3%	78,3%
P4 Comoditat sala d'espera	76,3%	83,1%	79,6%	62,8%	76,0%	84,0%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,8%	61,6%	64,7%	47,8%	54,7%	62,1%
P6 Neteja del centre	95,7%	95,4%	96,7%	97,1%	98,9%	95,5%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%	95,7%	94,6%	95,1%	91,6%	93,0%
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	87,3%	87,4%	85,4%	87,3%	90,0%	85,3%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,8%	97,2%	95,8%	96,0%	100,0%	97,0%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	90,8%	82,0%	81,7%	88,7%	91,1%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,6%	92,7%	92,3%	89,0%	92,6%	92,9%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	93,7%	91,2%	85,9%	97,5%	95,6%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,5%	95,7%	91,9%	93,7%	93,1%	91,6%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	97,7%	97,3%	95,1%	98,8%	96,0%
P15 Tracte personal dels administratius	89,4%	91,0%	88,8%	97,9%	87,7%	86,9%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,0%	81,4%	76,0%	69,7%	74,8%	79,9%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,0%	98,8%	92,7%	94,0%	94,4%	94,8%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	80,1%	85,5%	76,5%	84,7%	76,4%	78,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	8,01	7,78	8,14	7,62	7,82
P102 Continuaria venint?	84,7%	89,6%	86,7%	83,8%	76,9%	85,8%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Girona

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 739 - Hospital de Palamós	UP 759 - HC Sant Jaume Calella	UP 762 - Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa	UP 770 - Hospital Santa Caterina	UP 2970 - ICO Girona
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,9%	76,2%	71,5%	74,4%	68,2%	88,5%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	83,1%	82,8%	81,1%	85,8%	87,2%	91,4%
P4 Comoditat sala d'espera	76,3%	84,2%	72,2%	91,0%	73,4%	81,1%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,8%	56,7%	56,3%	65,2%	68,2%	58,5%
P6 Neteja del centre	95,7%	95,7%	95,5%	96,8%	97,2%	97,6%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%	94,3%	91,3%	90,5%	94,7%	95,7%
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	87,3%	84,9%	82,7%	84,8%	84,1%	94,0%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,8%	96,1%	94,4%	98,8%	97,7%	98,1%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	84,2%	85,6%	84,8%	87,5%	93,5%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,6%	90,5%	86,0%	91,0%	88,9%	99,2%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	95,1%	89,5%	90,0%	92,7%	97,2%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,5%	94,5%	92,8%	93,2%	93,9%	98,9%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	99,0%	93,9%	97,6%	94,6%	100,0%
P15 Tracte personal dels administratius	89,4%	93,3%	88,4%	91,6%	85,6%	93,4%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,0%	76,8%	67,7%	81,7%	76,8%	69,2%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,0%	93,1%	96,8%	94,2%	94,6%	97,0%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	80,1%	81,3%	79,9%	86,8%	77,7%	92,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	8,13	7,71	8,01	7,85	8,69
P102 Continuaria venint?	84,7%	83,8%	79,6%	82,8%	89,8%	95,6%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Catalunya central

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 634 - Althaia	UP 745 - Hospital Universitari de Vic	UP 757 - Hospital Comarcal de Sant Bernabé
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,9%	79,9%	64,3%	65,0%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	83,1%	81,9%	83,5%	82,8%
P4 Comoditat sala d'espera	76,3%	83,5%	64,2%	70,5%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,8%	58,8%	41,7%	51,8%
P6 Neteja del centre	95,7%	97,5%	94,3%	95,8%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%	92,9%	89,8%	94,7%
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	87,3%	89,0%	78,4%	91,6%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,8%	97,4%	96,6%	98,1%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	88,4%	74,0%	87,1%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,6%	89,7%	86,3%	93,3%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	95,2%	87,3%	90,0%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,5%	94,6%	88,4%	95,7%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	99,2%	92,6%	97,4%
P15 Tracte personal dels administratius	89,4%	90,8%	90,5%	92,3%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,0%	76,0%	65,0%	73,0%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,0%	93,9%	93,1%	94,6%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	80,1%	79,5%	77,6%	81,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	7,75	7,56	8,09
P102 Continuaria venint?	84,7%	80,6%	80,8%	86,6%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Penedès

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 754 - Hospital Residència Sant Camil	UP 916 - Hospital d'Igualada	UP 1012 - Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	UP 4373 - Hospital del Vendrell
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,9%	62,5%	71,1%	67,7%	59,0%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	83,1%	76,2%	78,9%	80,5%	78,1%
P4 Comoditat sala d'espera	76,3%	81,9%	80,0%	76,1%	68,8%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,8%	58,6%	52,0%	54,2%	49,9%
P6 Neteja del centre	95,7%	93,4%	93,8%	93,7%	91,6%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%	94,2%	87,9%	95,0%	92,8%
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	87,3%	90,3%	81,6%	87,8%	83,6%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,8%	95,5%	96,1%	96,9%	95,8%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	86,1%	79,9%	89,5%	85,2%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,6%	92,1%	85,6%	90,4%	90,7%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	92,7%	87,6%	92,2%	83,6%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,5%	93,5%	89,3%	92,6%	94,3%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	97,4%	93,6%	94,9%	94,8%
P15 Tracte personal dels administratius	89,4%	90,0%	86,7%	86,3%	84,7%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,0%	71,4%	69,1%	70,6%	65,5%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,0%	93,3%	92,4%	93,8%	90,0%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	80,1%	72,0%	73,3%	80,5%	67,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	7,8	7,43	7,6	7,51
P102 Continuaria venint?	84,7%	82,3%	78,8%	83,8%	79,1%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Barcelona ciutat

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 718 - Hospital Clínic de Barcelona	UP 726 - Hospital Dos de Maig	UP 772 - Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	UP 6046 - Hospital Universitari Vall d'Hebron
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,9%	70,8%	74,1%	74,0%	74,9%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	83,1%	85,4%	86,4%	84,9%	74,7%
P4 Comoditat sala d'espera	76,3%	73,3%	73,0%	79,8%	69,3%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,8%	58,2%	61,4%	55,4%	45,1%
P6 Neteja del centre	95,7%	96,6%	95,3%	97,9%	91,2%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%	91,8%	98,0%	92,5%	95,6%
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	87,3%	90,8%	94,1%	88,0%	84,5%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,8%	92,1%	97,8%	95,8%	96,4%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	84,7%	85,1%	84,0%	80,2%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,6%	92,1%	90,4%	92,2%	86,5%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	87,7%	89,4%	92,1%	85,6%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,5%	91,9%	96,0%	91,3%	90,5%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	92,0%	98,7%	95,1%	88,2%
P15 Tracte personal dels administratius	89,4%	83,4%	95,3%	90,9%	81,8%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,0%	71,0%	75,6%	69,2%	69,3%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,0%	92,3%	96,4%	93,0%	92,6%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	80,1%	81,0%	87,3%	84,7%	81,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	7,55	8,13	7,97	7,83
P102 Continuaria venint?	84,7%	84,8%	87,1%	88,1%	84,8%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Barcelona ciutat

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 769 - Hospital Sant Rafael	UP 777 - Fundació Puigvert - IUNA	UP 833 - Hospital Universitari Sagrat Cor
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,9%	69,2%	72,7%	76,6%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	83,1%	88,5%	80,6%	89,5%
P4 Comoditat sala d'espera	76,3%	77,7%	74,9%	73,8%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,8%	50,9%	54,9%	63,3%
P6 Neteja del centre	95,7%	96,8%	93,4%	89,4%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%	94,7%	95,6%	92,4%
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	87,3%	86,2%	91,6%	91,0%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,8%	98,0%	96,7%	96,4%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	81,6%	82,5%	82,1%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,6%	90,1%	94,6%	83,7%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	92,0%	90,0%	87,9%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,5%	92,2%	97,3%	92,5%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	95,1%	96,7%	98,1%
P15 Tracte personal dels administratius	89,4%	92,7%	90,6%	76,5%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,0%	77,5%	72,4%	70,4%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,0%	95,9%	96,4%	88,1%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	80,1%	81,4%	81,0%	77,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	7,87	8,00	7,39
P102 Continuaria venint?	84,7%	86,9%	85,8%	82,2%

Unitats proveïdores amb característiques especials a tenir en compte a l'hora de comparar amb Catalunya.

Indicador positiu: Zona metropolitana Barcelona nord

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 272 - H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona	UP 729 - Hospital Universitari Mútua de Terrassa	UP 734 - Fundació Hospital de l'Esperit Sant	UP 741 - Hospital de Sabadell
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,9%	74,9%	63,3%	59,3%	64,3%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	83,1%	82,9%	84,7%	75,5%	81,7%
P4 Comoditat sala d'espera	76,3%	71,5%	79,7%	73,9%	61,7%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,8%	56,5%	53,9%	57,9%	52,2%
P6 Neteja del centre	95,7%	100,0%	98,7%	95,3%	95,5%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%	97,9%	94,5%	88,7%	89,7%
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	87,3%	91,6%	87,0%	82,0%	75,1%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,8%	97,8%	100,0%	94,1%	95,5%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	88,5%	87,5%	85,9%	79,4%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,6%	92,8%	91,2%	84,6%	88,6%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	93,9%	90,3%	89,3%	90,5%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,5%	97,6%	94,5%	85,9%	89,2%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	98,0%	96,0%	96,3%	95,1%
P15 Tracte personal dels administratius	89,4%	86,9%	95,4%	93,7%	85,2%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,0%	77,0%	79,1%	70,8%	47,8%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,0%	96,1%	91,5%	89,3%	94,2%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	80,1%	87,9%	80,7%	76,9%	62,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	8,33	7,88	7,4	7,66
P102 Continuaria venint?	84,7%	91,5%	88,6%	84,5%	82,2%

Indicador positiu: Zona metropolitana Barcelona nord

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 744 - Hospital de Terrassa	UP 750 - Hospital General de Granollers	UP 753 - Hospital Municipal de Badalona	UP 908 - Hospital de Mollet
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,9%	65,5%	79,0%	73,7%	68,8%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	83,1%	83,7%	80,8%	89,2%	74,6%
P4 Comoditat sala d'espera	76,3%	75,8%	80,2%	72,6%	68,3%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,8%	59,0%	71,7%	72,7%	36,6%
P6 Neteja del centre	95,7%	97,2%	93,7%	95,9%	91,9%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%	95,9%	89,7%	89,6%	89,2%
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	87,3%	87,7%	86,4%	83,9%	76,4%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,8%	95,9%	96,6%	98,1%	97,8%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	83,5%	88,7%	83,9%	80,7%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,6%	91,4%	91,3%	87,5%	88,3%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	95,6%	91,1%	91,3%	85,5%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,5%	93,2%	90,8%	88,6%	94,1%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	94,4%	95,5%	97,1%	97,3%
P15 Tracte personal dels administratius	89,4%	91,7%	90,6%	86,1%	86,5%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,0%	84,8%	73,6%	78,4%	70,0%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,0%	94,2%	93,2%	95,2%	95,0%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	80,1%	84,0%	83,5%	77,9%	70,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	8,08	7,84	8,03	7,21
P102 Continuaria venint?	84,7%	84,8%	79,5%	84,4%	81,4%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Zona metropolitana Barcelona nord

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 1425 - Hospital de Mataró	UP 3536 - ICO Badalona	UP 743 - Hospital de Sant Celoni
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,9%	78,2%	84,2%	74,0%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	83,1%	84,1%	88,5%	89,6%
P4 Comoditat sala d'espera	76,3%	87,7%	81,2%	77,6%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,8%	46,8%	64,8%	50,7%
P6 Neteja del centre	95,7%	98,9%	96,9%	93,4%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%	96,5%	100,0%	86,7%
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	87,3%	94,2%	96,7%	82,4%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,8%	96,5%	99,0%	93,5%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	89,6%	90,8%	83,1%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,6%	92,8%	95,8%	85,7%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	96,4%	95,7%	90,1%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,5%	97,6%	100,0%	90,9%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	97,5%	98,9%	93,3%
P15 Tracte personal dels administratius	89,4%	91,4%	94,7%	88,7%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,0%	73,2%	82,8%	76,1%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,0%	95,3%	97,8%	92,1%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	80,1%	83,3%	85,0%	72,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	8,07	8,63	7,75
P102 Continuaria venint?	84,7%	85,1%	91,0%	78,7%

UP amb mostra
insuficient per ser
comparada amb
Catalunya

Indicador positiu: Zona metropolitana Barcelona sud

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 146 - Hospital de Viladecans	UP 148 - Hospital Universitari de Bellvitge	UP 742 - Parc Sanitari Sant Joan Déu - HG	UP 764 - Hospital Sant Joan de Déu (Martorell)
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,9%	70,6%	80,8%	66,9%	66,0%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	83,1%	81,1%	81,4%	78,6%	94,2%
P4 Comoditat sala d'espera	76,3%	87,9%	81,3%	78,9%	68,8%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,8%	55,4%	51,1%	62,5%	56,3%
P6 Neteja del centre	95,7%	98,5%	98,6%	96,9%	95,1%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%	92,6%	94,6%	92,9%	91,5%
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	87,3%	87,7%	93,4%	79,2%	85,5%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,8%	97,5%	100,0%	97,7%	96,5%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	85,1%	89,5%	88,8%	83,8%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,6%	89,5%	89,0%	87,6%	87,3%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	94,1%	95,8%	88,4%	91,1%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,5%	94,4%	96,0%	89,2%	91,5%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	95,1%	100,0%	94,7%	95,8%
P15 Tracte personal dels administratius	89,4%	93,4%	93,5%	86,2%	84,5%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,0%	79,6%	82,9%	66,9%	73,5%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,0%	93,4%	98,6%	94,3%	94,2%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	80,1%	73,0%	86,8%	76,5%	72,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	7,76	8,36	7,46	7,64
P102 Continuaria venint?	84,7%	80,1%	90,0%	77,9%	81,9%

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu respecte a Catalunya

Número en verd -> Diferència en positiu respecte a Catalunya

Indicador positiu: Zona metropolitana Barcelona sud

Pregunta resumida	Catalunya 2024	UP 1063 - ICO Hospitalet	UP 5994 - H. Moisès Broggi	UP 765 - Hospital Sant Joan de Déu (Esplugues LI)
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,9%	79,2%	76,3%	86,8%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	83,1%	74,8%	88,6%	91,0%
P4 Comoditat sala d'espera	76,3%	76,1%	77,2%	76,8%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,8%	56,6%	69,2%	59,3%
P6 Neteja del centre	95,7%	96,9%	96,1%	95,8%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,7%	94,0%	93,3%	93,7%
P8 L'especialista es posa en el seu lloc	87,3%	90,8%	84,6%	89,3%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,8%	95,3%	91,5%	92,4%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	85,9%	92,6%	91,5%	93,2%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,6%	95,2%	86,8%	92,4%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,7%	96,6%	90,8%	93,0%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,5%	94,1%	95,3%	94,9%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	97,9%	94,1%	95,7%
P15 Tracte personal dels administratius	89,4%	91,2%	87,8%	89,9%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	74,0%	77,6%	76,1%	72,7%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,0%	97,8%	87,9%	93,4%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	80,1%	87,5%	78,5%	80,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	8,37	7,93	7,90
P102 Continuarà venint?	84,7%	90,8%	84,7%	88,4%

UP amb característiques especials a tenir en compte a l'hora de comparar amb Catalunya.

/Salut



**Generalitat
de Catalunya**

catsalut.gencat.cat