



REO núm: 890
Data: 08/06/2018



Informe de resultats

Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis de recepta electrònica de 2017

Organisme promotor: Servei Català de la Salut



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**



**Generalitat
de Catalunya**

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL CATSALUT

RECEPTA ELECTRÒNICA

RESULTATS 2017



Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana

JUSTIFICACIÓ

- L'any 2017 es va dur a terme una nova edició de l'estudi d'opinió sobre la qualitat de servei i satisfacció als usuaris del CatSalut amb el **servei de recepta electrònica (e-recepta)**, amb l'objectiu 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 i de continuïtat amb l'àmbit de prescripció.
- Aquest estudi **complementa l'estudi que es va realitzar l'any 2014**, 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 2014, 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** en l'àmbit de la planificació com en la millora de la prestació dels serveis.

OBJECTIUS

GENERAL

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

ESPECÍFICS

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

FITXA TÈCNICA – e-RECEPTE



Nivell de confiança: 95%
Grandària de la mostra: 2.000 enquestes
Marge d'error: $\pm 1,6\%$ 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 a Catalunya durant l'any 2017.
- **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 usuaris del CatSalut als quals se'ls hagués dispensat, durant l'any 2017 una o més receptes. 16.964 assegurats. Font: *Datamart de Prestació Farmacèutica*, Gerència de Farmàcia i del Medicament, CatSalut.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 8 a l'11 de gener del 2018.

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	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Regió Sanitària 	9	120	2.000

23 preguntes

- 10 preguntes validades**
- 4 preguntes d'interès**
- 3 preguntes dicotòmiques**
- 1 preguntes satisfacció global**
- 4 variables**
 - edat
 - sexe
 - nivells 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**

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (I)

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.

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (II)



Anàlisi factorial: anàlisi realitzat a partir de 2000 casos de persones amb prescripció realitzada tant per especialista com per psiquiatre

Factor	Descripció	Variabls incloes
F1	Funcionament del circuit	P10, P7, P14, P11, P8
F2	Dispensació a la farmàcia	P17, P15
F3	Tractament mèdic	P15, P9
F4	Adequació de la dispensació	P16

Variància explicada: 57,87%

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (III)

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
P10 Com valora el pla de medicació que li donen	.686	-.017	.060	-.071
P7 Com considera vostè que està funcionant la recepta electrònica	.680	.112	.007	.079
P14 Quan va a la farmàcia amb la recepta electrònica a buscar els seus medicaments, com valora el funcionament general del sistema	.651	.281	-.177	.030
P11 Com considera que és la informació que té disponible en el full Com ara les dosis, hores en que s'han de prendre, etc.	.525	-.022	.159	-.060
P8 Com valora el fet que tots els metges que el tracten puguin tenir accés a la medicació que vostè està prenent	.479	-.214	.245	.109
P17 Ha tingut algun incident/problema a l'hora de disposar dels seus medicaments	-.062	-.743	.029	.278
P15 Li donen els medicaments que necessita	.039	.708	.165	.279
P18 Considera que amb la recepta electrònica la utilització dels medicaments i el tractament que li ha donat els metges, són més adequada	-.038	.172	.740	.034
P9 Considera que la recepta electrònica millora la coordinació entre els diferents metges que l'atenen	.201	-.066	.718	-.041
P16 Li donen més quantitat de la que necessita	.012	-.017	-.014	.925

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 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	2,040	20,402	20,402	2,040	20,402	20,402	1,907	19,074	19,074
2	1,184	11,843	32,245	1,184	11,843	32,245	1,226	12,258	31,333
3	1,139	11,394	43,640	1,139	11,394	43,640	1,212	12,123	43,456
4	1,023	10,232	53,872	1,023	10,232	53,872	1,042	10,415	53,872
5	.894	8,939	62,811						
6	.829	8,291	71,102						
7	.803	8,032	79,134						
8	.755	7,554	86,688						
9	.687	6,866	93,554						
10	.645	6,446	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

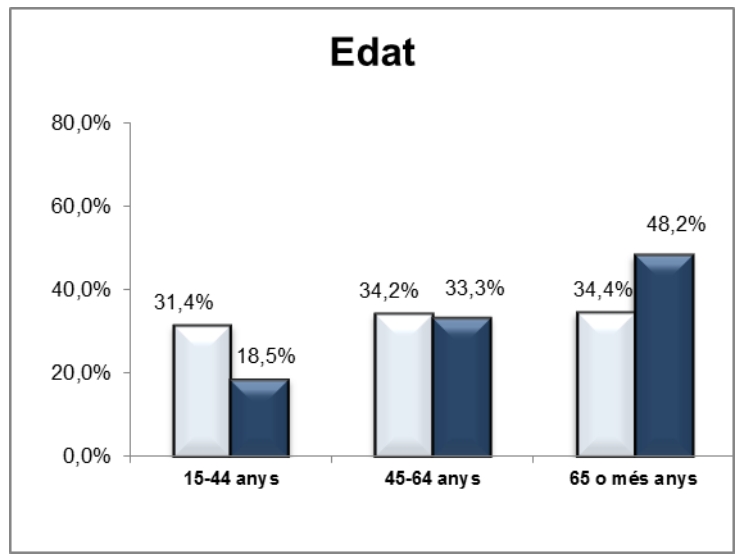
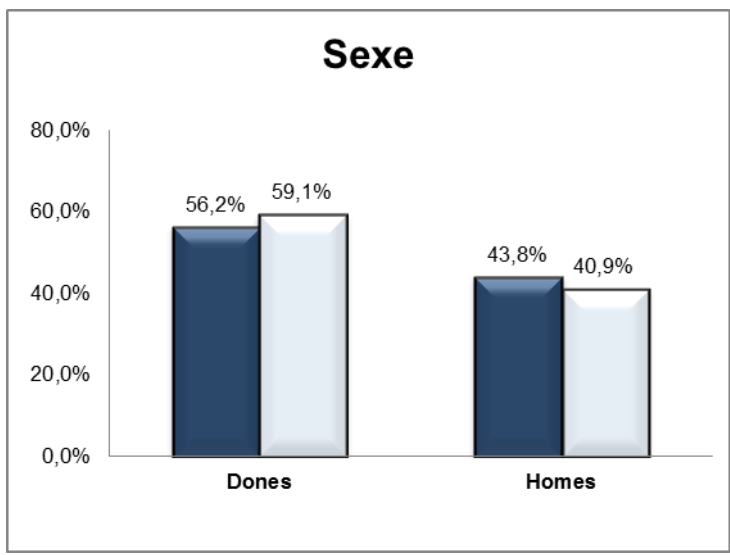
VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (III)

	Nre. enquestes
Alt Pirineu i Aran	156
Lleida	180
Tarragona	199
Terres de l'Ebre	167
Girona	223
Catalunya Central	193
RSB CSB	305
RSB Nord	315
RSB Sud	262
TOTAL	2.000

RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)



Nombre d'enquestes	
Catalunya 2014	2.059
Catalunya 2017	2.000



RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)

Nombre
 d'enquestes

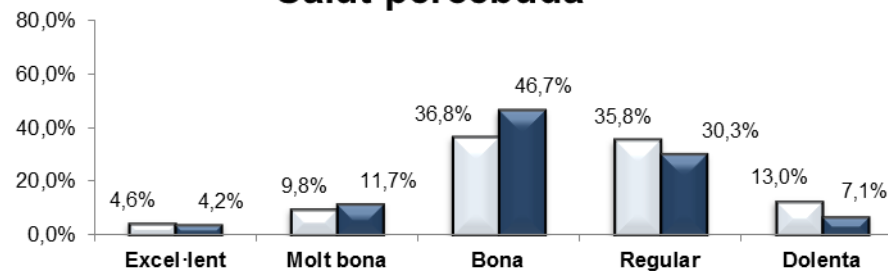
Catalunya 2014

2.059

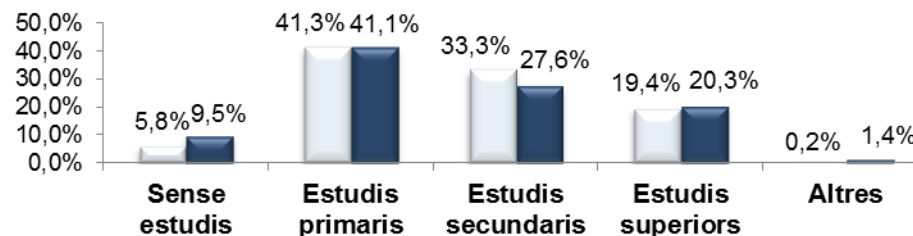
Catalunya 2017

2.000

Salut percebuda

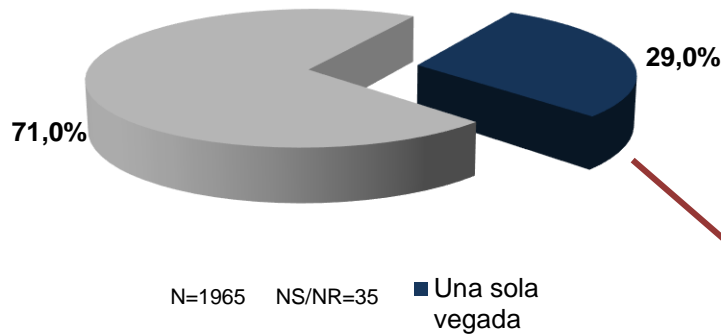


Nivell d'estudis

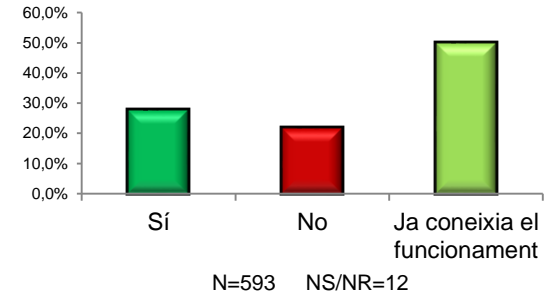


CONTEXTUALITZACIÓ (I)

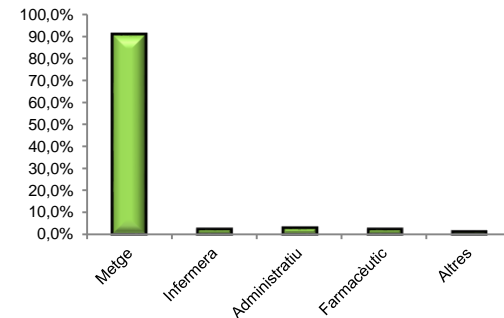
P1 Quants cops li han fet una recepta electrònica durant l'últim any?



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



P3. Qui el/la va informar sobre la recepta electrònica?

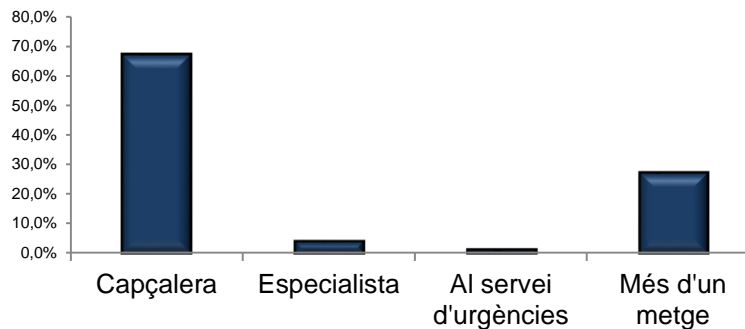


N=165 NS/NR=9 No em van donar informació=3

Catalunya 2017

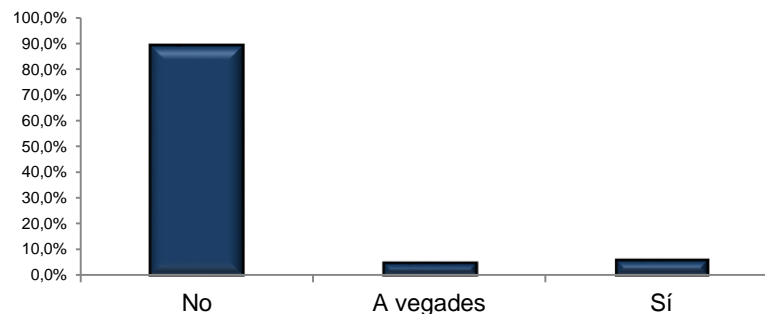
CONTEXTUALITZACIÓ (II)

P4. Quin metge li ha fet la recepta electrònica?



N=1995 NS/NR=5

P5. El seu metge, un cop li ha fet la recepta electrònica, li ha tornat a fer recepta en paper?



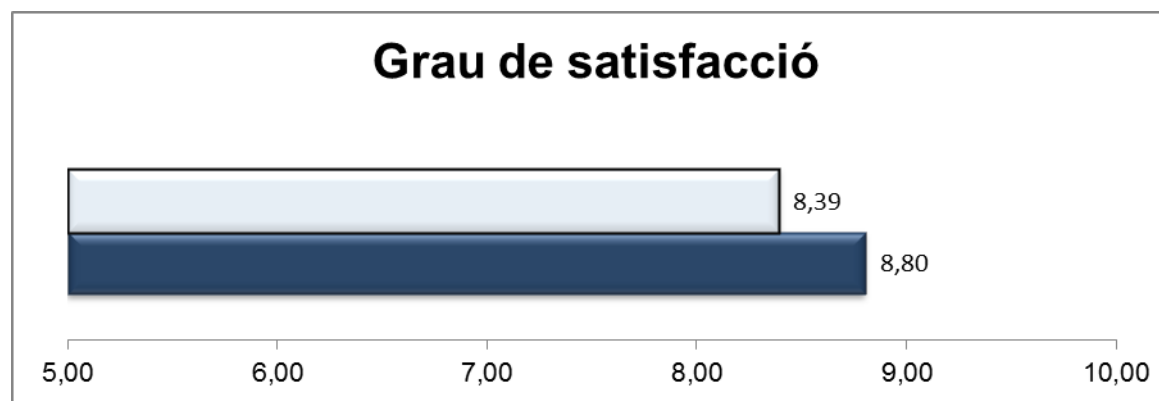
N=1981 NS/NR=19

Catalunya 2017

RESULTATS: SATISFACCIÓ

P 101 I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut.

N=1989



Catalunya 2014

Catalunya 2017

RESULTATS: GLOBALS DE CATALUNYA (I)

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

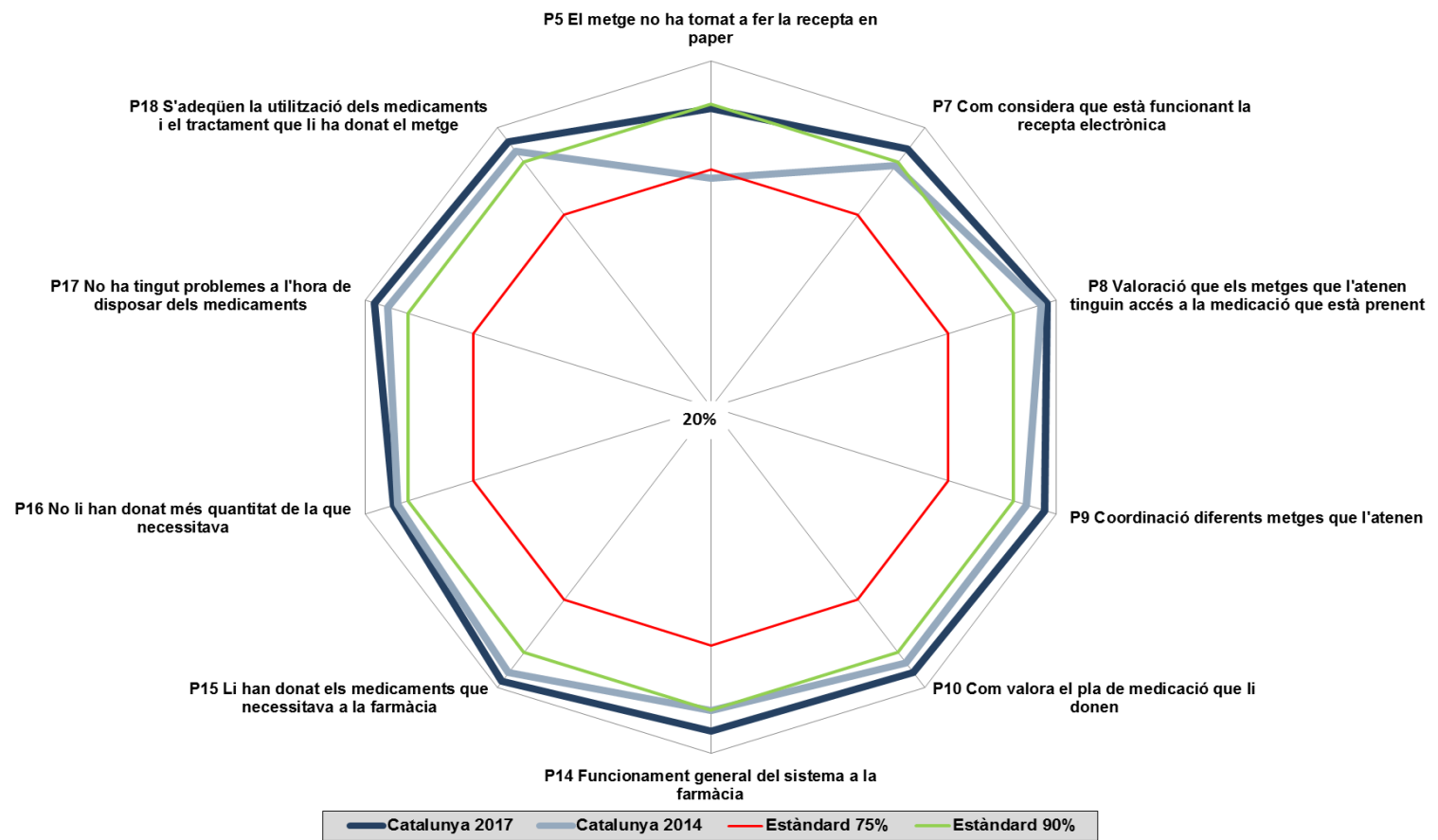
Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives

RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (II)



Pregunta resumida	Rtat. 2014	Rtat. 2017
P15. Li han donat els medicaments que necessitava a la farmàcia	95,68%	98,19%
P8. Valoració que els metges que l'atenen tinguin accés a la medicació que està prenent	96,57%	97,89%
P17. No ha tingut problemes a l'hora de disposar dels medicaments	94,74%	95,84%
P9. Coordinació de diferents metges que l'atenen	93,04%	97,24%
P18. S'adeqüen la utilització dels medicaments i el tractament que li ha donat el metge	93,07%	95,78%
P10. Com valora el pla de medicació que li donen	93,08%	95,71%
P14 . Funcionament general del sistema a la farmàcia	90,11%	94,88%
P7. Com considera que està funcionant la recepta electrònica	88,98%	93,76%
P16. No li han donat més quantitat de la que necessitava	92,47%	93,46%
P5. El metge no ha tornat a fer la recepta en paper	72,93%	89,10%

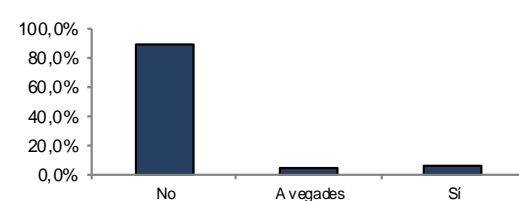
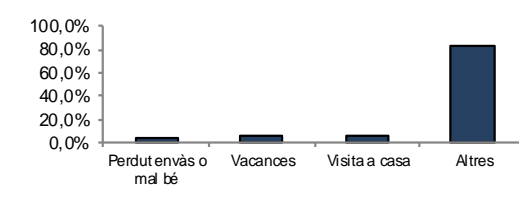
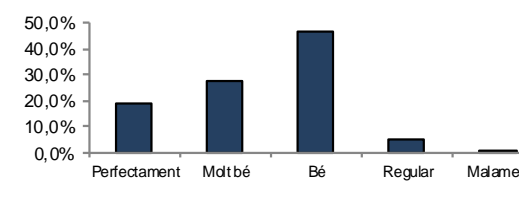
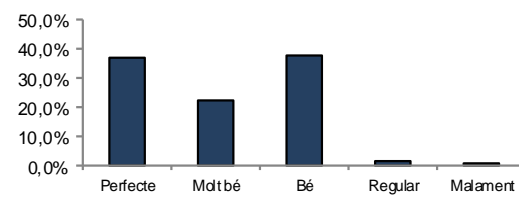
RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (III)



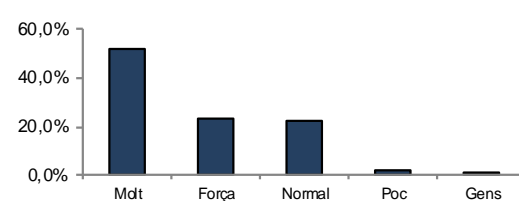
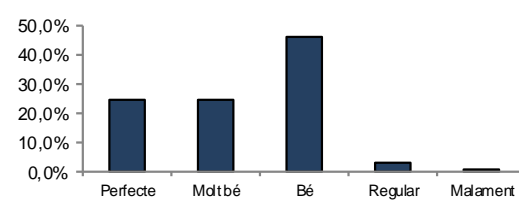
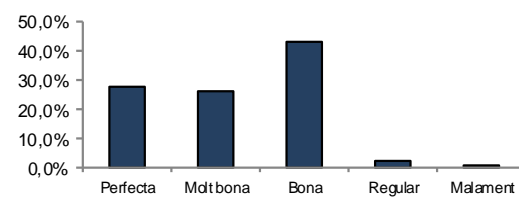
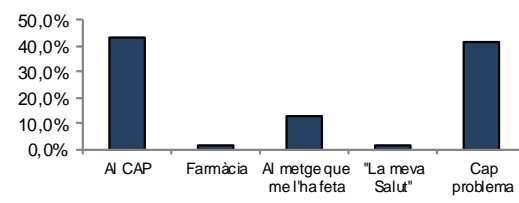
RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (IV)

Enunciat	Categories	Regió	Distribució de respostes
P1 Quants cops li han fet una recepta electrònica durant l'últim any?	Una sola vegada	29,0%	
	Varies vegades	71,0%	
N 1965 NS/NC 35			
P2 Li varen donar explicació verbal sobre el seu funcionament?	Sí	55,9%	
	No	44,1%	
N 295 NS/NC 12			
Ja coneixia el funcionament 298			
P3 Qui el/la va informar sobre la recepta electrònica?	El metge	90,9%	
	La infermera	2,4%	
	L'administratiu	3,0%	
	El farmacèutic	2,4%	
	Altres	1,2%	
N 165 NS/NC 9			
No em van donar informació 3			
P4 Quin metge li ha fet la recepta electrònica?	Metge capçalera	67,2%	
	Metge especialista	4,1%	
	Al servei d'urgències	1,4%	
	Més d'un metge	27,4%	
N 1995 NS/NC 5			

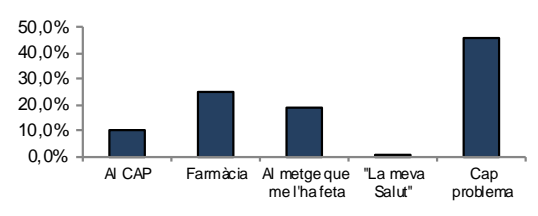
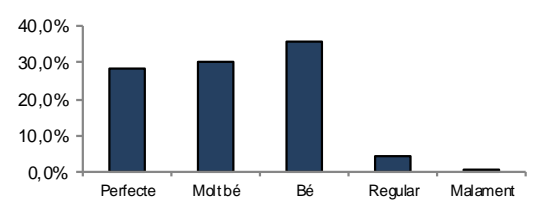
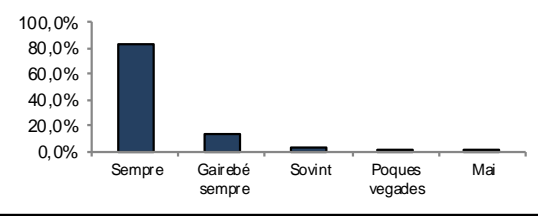
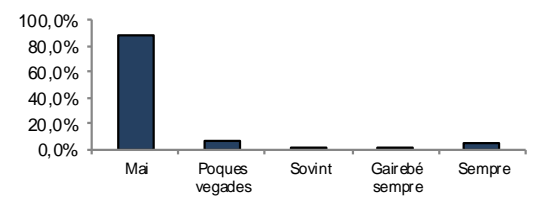
RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (V)

Enunciat		Categories	Regió	Distribució de respostes
P5 El seu metge, un cop li ha fet la recepta electrònica, ha tornat a fer-li recepta en paper?	N 1981 NS/NC 19	No	89,1%	
		A vegades	4,9%	
Sí	6,0%			
P6 En cas que li hagin fet alguna recepta en paper en el darrer any , en quina situació es va donar?	N 198 NS/NC 37	Havia perdut un envàs o se m'havia fet mal bé	5,1%	
		Marxava de vacances	6,1%	
		El metge em va visitar a casa	5,6%	
Altres	83,3%			
P7 Com considera vostè que està funcionant la recepta electrònica?	N 1986 NS/NC 14	Perfectament	19,3%	
		Molt bé	27,8%	
		Bé	46,6%	
		Regular	5,4%	
Malament	0,8%			
P8 Com valora el fet que tots els metges que el tracten puguin tenir accés a la medicació que vostè està prenent?	N 1941 NS/NC 37	Perfecte	37,5%	
		Molt bé	22,2%	
		Bé	38,2%	
Regular	1,8%			
No haurien de tenir accés tots	22	Malament	0,3%	

RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (VI)

Enunciat	Categories	Regió	Distribució de respostes
P9 Considera que la recepta electrònica millora la coordinació entre els diferents metges que l'atenen?	Molt	52,0%	
	Força	23,2%	
	Normal	22,0%	
	Poc	1,8%	
	Gens	0,9%	
N 1813 NS/NC 187			
P10 Com valora el pla de medicació que li donen?	Perfecte	24,7%	
	Molt bé	24,6%	
	Bé	46,5%	
	Regular	3,5%	
	Malament	0,8%	
N 1982 NS/NC 18			
P11 Com considera que és la informació que té disponible en el full? Com ara les dosis, hores en que s'han de prendre...	Perfecta	27,8%	
	Molt bona	26,0%	
	Bona	43,4%	
	Regular	2,6%	
	Malament	0,2%	
N 1954 NS/NC 30			
No té informació comprensible 16			
P12 Si ha perdut el full de medicació o se li ha fet malbé, on s'adreça per disposar d'un full nou?	Al meu CAP	43,2%	
	A la farmàcia	1,5%	
	Al metge que m'ha fet la recepta	12,4%	
	Entro a "La meua Salut"	1,5%	
	No he tingut cap problema	41,4%	
N 1994 NS/NC 6			

RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (VII)

Enunciat		Categories	Regió	Distribució de respostes
P13 Quan te dubtes sobre la medicació que ha de recollir a la farmàcia , amb qui realitza la consulta?	NS/NC 13	Al meu CAP	9,9%	
		A la farmàcia	24,9%	
		Al metge que m'ha fet la recepta	18,7%	
		Entro a "La meva Salut"	0,7%	
No he tingut cap problema	45,9%			
N 1987				
P14 Quan va a la farmàcia amb la recepta electrònica a buscar els seus medicaments, com valora el funcionament general del sistema?	NS/NC 9	Perfecte	28,6%	
		Molt bé	30,2%	
		Bé	36,1%	
		Regular	4,6%	
Malament	0,6%			
N 1991				
P15 Li donen els medicaments que necessita?	NS/NC 10	Sempre	82,2%	
		Gairebé sempre	13,3%	
		Sovint	2,7%	
		Poques vegades	1,4%	
Mai o gairebé mai	0,5%			
N 1990				
P16 Li donen més quantitat de la que necessita?	NS/NC 27	Mai o gairebé mai	87,5%	
		Poques vegades	6,0%	
		Sovint	1,0%	
		Gairebé sempre	1,4%	
Sempre	4,2%			
N 1973				

RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (VIII)



Enunciat	Categories	Regió	Distribució de respostes
P17 Ha tingut algun incident/problema a l'hora de disposar dels seus medicaments?	Mai o gairebé mai	83,8%	
	Poques vegades	14,0%	
	Sovint	1,3%	
	Gairebé sempre	0,6%	
	NS/NC 5	Sempre	
P18 Considera que amb la recepta electrònica, la utilització dels medicaments i el tractament que li ha donat el metge, són més adequats ?	Sempre	75,9%	
	Gairebé sempre	14,7%	
	Sovint	5,2%	
	Poques vegades	2,0%	
N 1870	Mai o gairebé mai	2,2%	
P19A Quan marxa de vacances dintre de Catalunya, com recull la medicació que necessita?	M'enduc el pla de mediació i ho recollo a qualsevol farmàcia	71,8%	
	El metge m'avança la medicació en la recepta electrònica	22,7%	
	NS/NC 1053	Em fan una recepta en paper	
P19B Quan marxa de vacances fora de Catalunya, com recull la medicació que necessita?	El metge m'avança la medicació en la recepta electrònica	36,3%	
	Em fan una recepta en paper	9,3%	
	N 924	Altres	
P101 Valori la seva satisfacció global amb la recepta electrònica	Valor	8,80	
	NS/NC 11	Desviació estàndard	

ASPECTES A DESTACAR

- La puntuació mitjana de satisfacció és de 8,80 sobre 10, prop de de 40 dècimes superior a la del resultat de 2014, de 8,39.
- Els resultats són, en general, positius: Tots els 9 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives. La valoració del funcionament de la recepta electrònica, el qual s'havia situat a 89% de valoracions positives l'any 2014, actualment ha superat enguany el 90%, arribant al 93,8%.
- La dispensació dels medicaments necessaris (98,2%), que els metges que l'atenen tinguin accés a la medicació que està prenent (97,9%), l'absència de problemes a l'hora de disposar dels medicaments (97,8%), i la coordinació dels diversos metges que l'atenen (97,2%), la informació del full del pla de medicació (97,2%), l'adequació dels medicaments al tractament del metge (95,8%) i la valoració del pla medicació que li proporcionen (95,7%) són els elements més ben valorats.