



REO núm: 911
Data: 30/01/2019



Informe de resultats CAE Dr. Robert

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"

2017

CAE Dr. Robert

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

 **Generalitat de Catalunya
Departament de Salut**

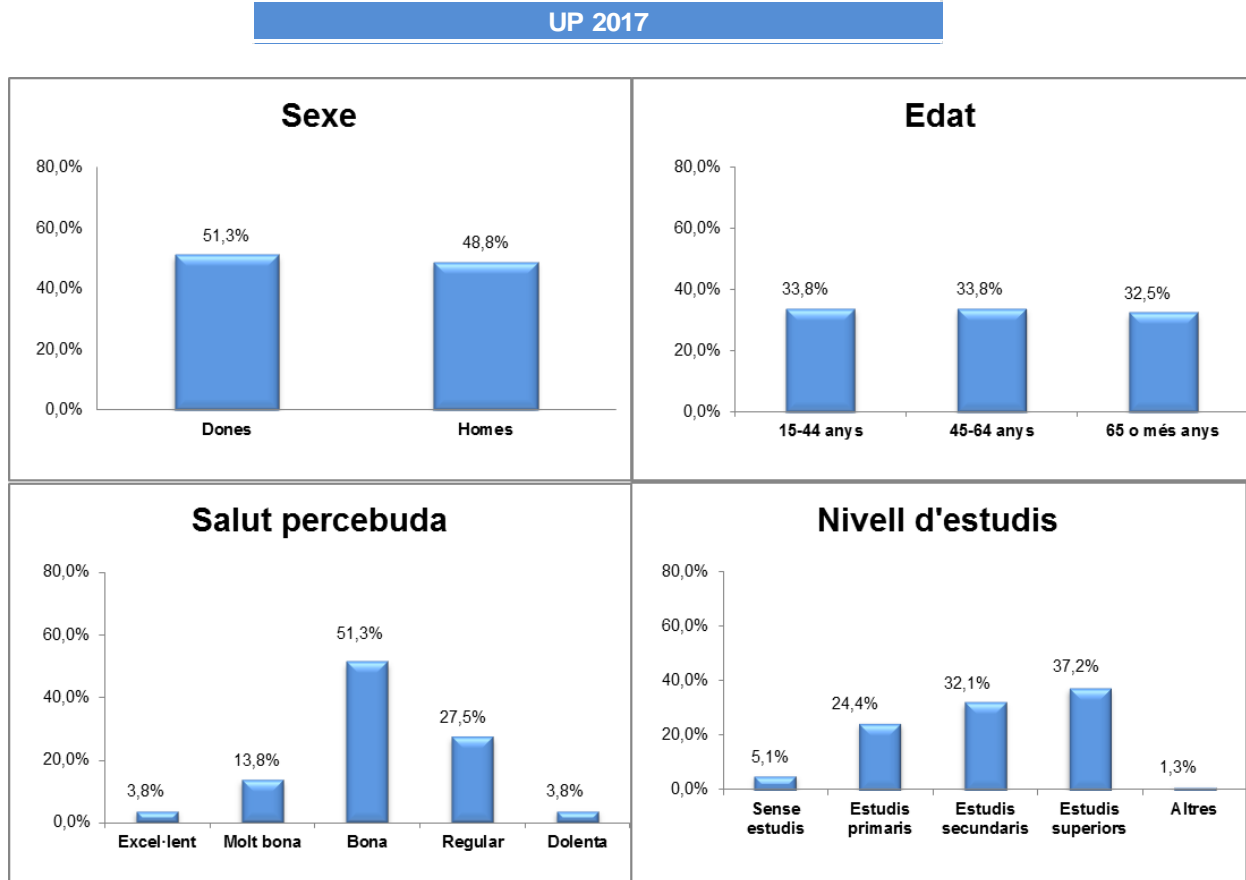
2017

A. Anàlisi del centre

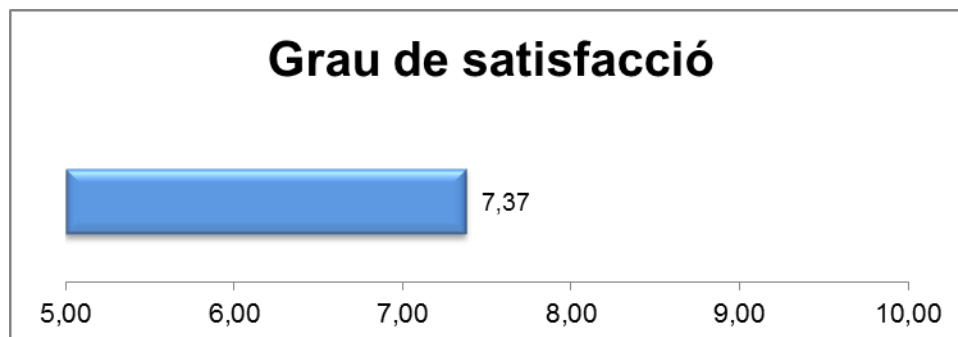
A.1. Descripció de la població enquestada

CAE Dr. Barraquer	Nombre d'enquestes
	80

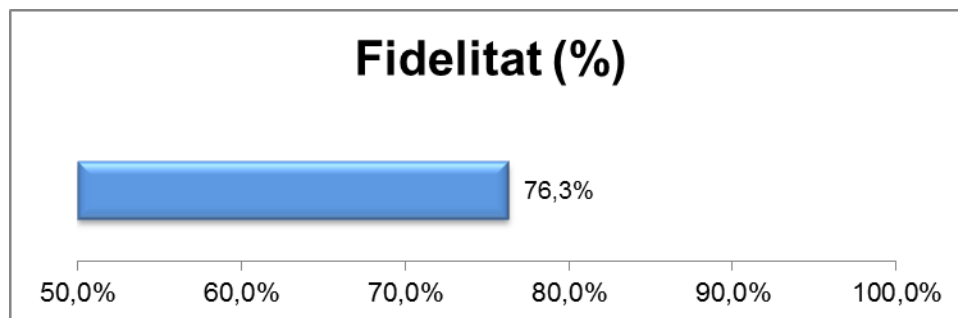
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



B. Mesures de satisfacció global i fidelitat

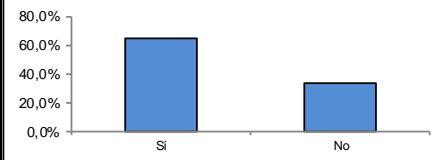
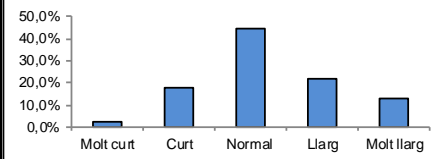
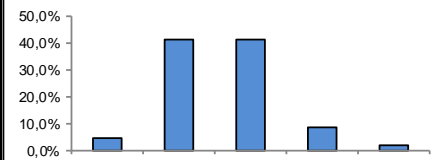
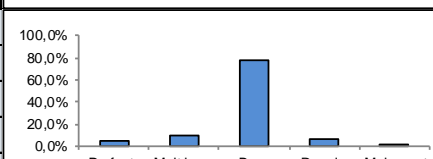
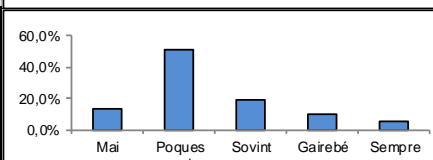
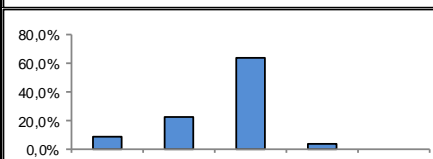
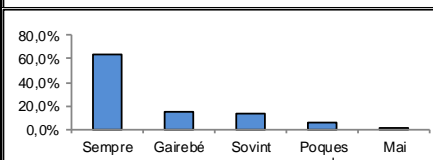
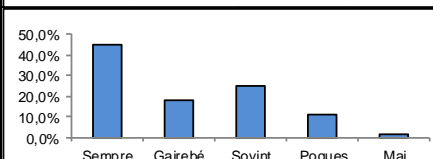


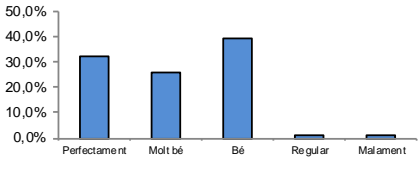
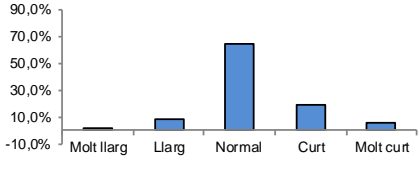
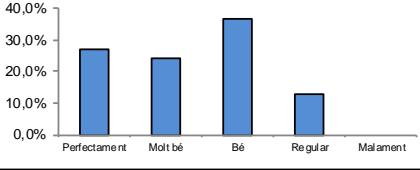
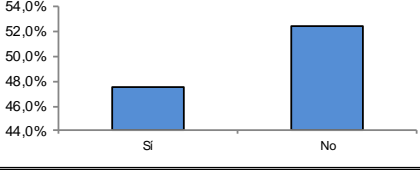
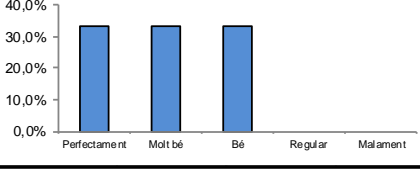
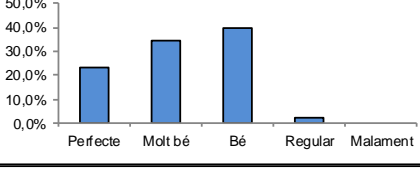
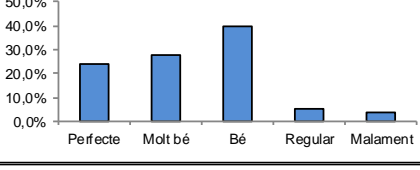
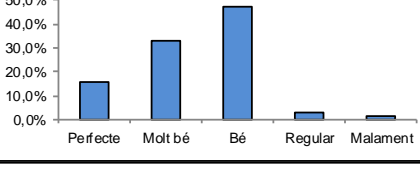
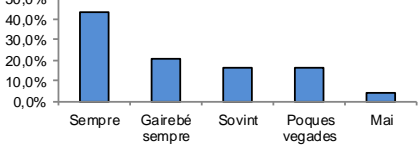
Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'assistència rebuda

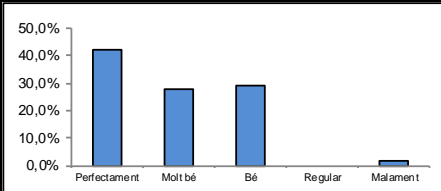

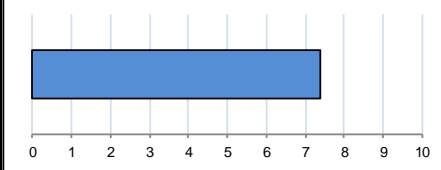
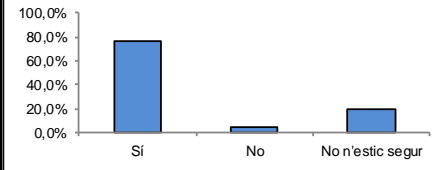


Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?

C. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	65,4%	
	No	34,6%	
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	2,6%	
	Curt	18,2%	
	Normal	44,2%	
	Llarg	22,1%	
N 77 NS/NC 3	Molt llarg	13,0%	
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	5,1%	
	Curt	41,8%	
	Normal	41,8%	
	Llarg	8,9%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	2,5%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	5,1%	
	Molt bona	10,1%	
	Bona	77,2%	
	Regular	6,3%	
N 79 NS/NC 1	Malament	1,3%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	13,2%	
	Poques vegades	51,3%	
	Sovint	19,7%	
	Gairebé sempre	10,5%	
N 76 NS/NC 4	Sempre	5,3%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	8,9%	
	Molt bona	22,8%	
	Bona	64,6%	
	Regular	3,8%	
N 79 NS/NC 1	Malament	0,0%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	63,3%	
	Gairebé sempre	15,2%	
	Sovint	13,9%	
	Poques vegades	6,3%	
N 79 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	1,3%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	45,2%	
	Gairebé sempre	17,8%	
	Sovint	24,7%	
	Poques vegades	11,0%	
N 73 NS/NC 7	Mai/gairebé mai	1,4%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	32,1%	
	Molt bé	25,6%	
	Bé	39,7%	
	Regular	1,3%	
N 78 NS/NC 2	Malament	1,3%	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	1,3%	
	Llarg	8,8%	
	Normal	65,0%	
	Curt	18,8%	
N 80 NS/NC 0	Molt curt	6,3%	
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	26,8%	
	Molt bé	23,9%	
	Bé	36,6%	
	N 71 NS/NC 0	Regular	
No em van donar informació 9	Malament	0,0%	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	47,5%	
	No	52,5%	
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	33,3%	
	Molt bé	33,3%	
	Bé	33,3%	
	N 33 NS/NC 0	Regular	
No em van donar informació 5	Malament	0,0%	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	23,1%	
	Molt bé	34,6%	
	Bé	39,7%	
	N 78 NS/NC 2	Regular	
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	0,0%	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	23,8%	
	Molt bé	27,5%	
	Bé	40,0%	
	N 80 NS/NC 0	Regular	
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	3,8%	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	15,7%	
	Molt bé	32,9%	
	Bé	47,1%	
	N 70 NS/NC 0	Regular	
No hi vaig tenir contacte 10	Malament	1,4%	
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	43,5%	
	Gairebé sempre	20,3%	
	Sovint	15,9%	
	N 69 NS/NC 10	Poques vegades	
No m'ha enviat el metge de primària 1	Mai/gairebé mai	4,3%	

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	42,1%	
	Molt be	27,6%	
	Bé	28,9%	
	N 76 NS/NC 1	Regular	
No em van donar informació 3	Malament	1,3%	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	14,1%	
	Molt bé	26,9%	
	Bé	33,3%	
	Regular	20,5%	
N 78 NS/NC 2	Malament	5,1%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	7,37	
	N 80 NS/NC 0		
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Sí	76,3%	
	No	3,9%	
	N 76 NS/NC 4	No n'estic segur	

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	CAE Dr. ROBERT - 2017
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,9%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	88,6%
P5 Comoditat sala d'espera	92,4%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	64,5%
P7 Neteja del centre	96,2%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,4%
P9 L'especialista compren què li passa	87,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	97,4%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	75,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	87,3%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,4%
P15 Tracte personal del metge	91,3%
P16 Tracte personal dels administratius	95,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	79,7%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	98,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	74,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,37
P102 Continuaria venint?	76,3%

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.

