



REO núm: 981
Data: 02/11/2020

iPLAENSA Opinió i satisfacció dels assegura- rats del CatSalut amb els serveis d'atenció especialitzada ambulatoria 2019

Informe de resultats



Servei Català
de la Salut

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

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA
AMBULATÒRIA
2019**

Resultats per centre

**UP 726 – HOSPITAL DOS DE MAIG
(BARCELONA)**

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



Servei Català
de la Salut



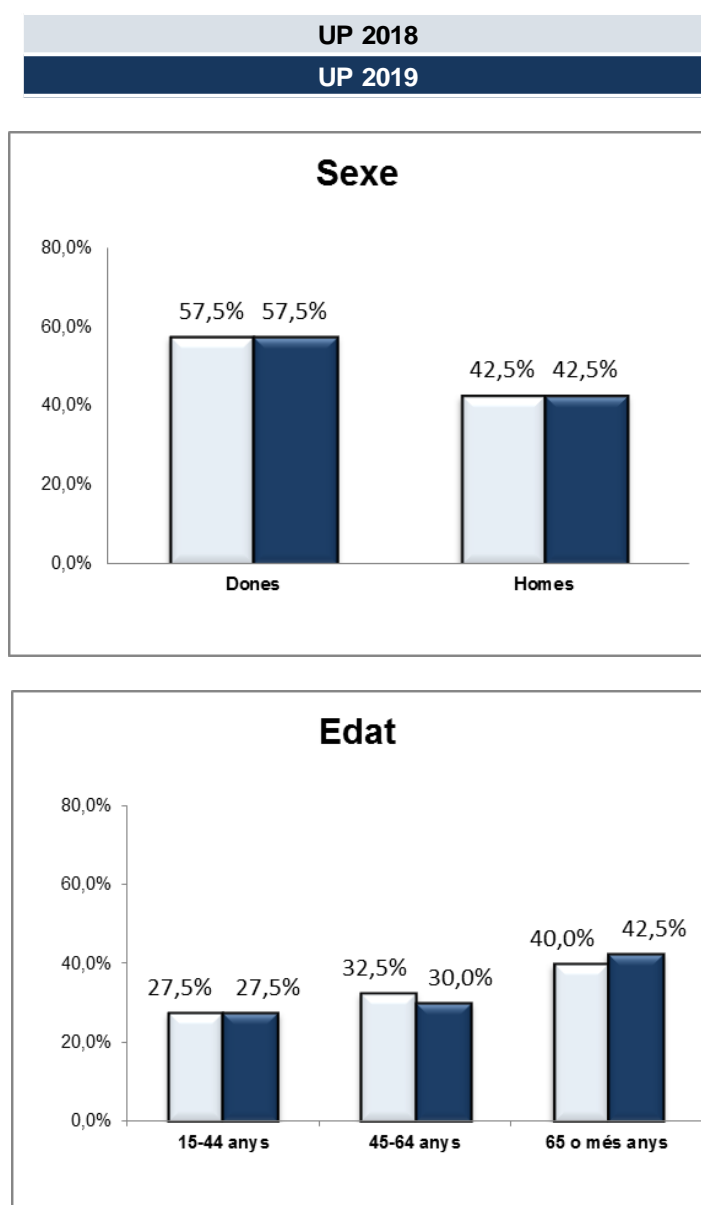
2019

A. Anàlisi per UP

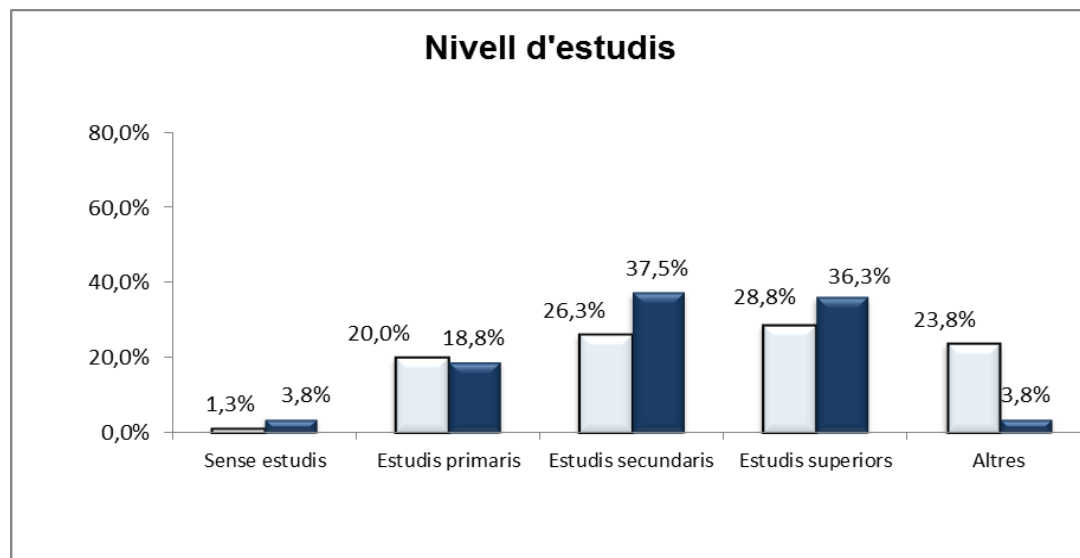
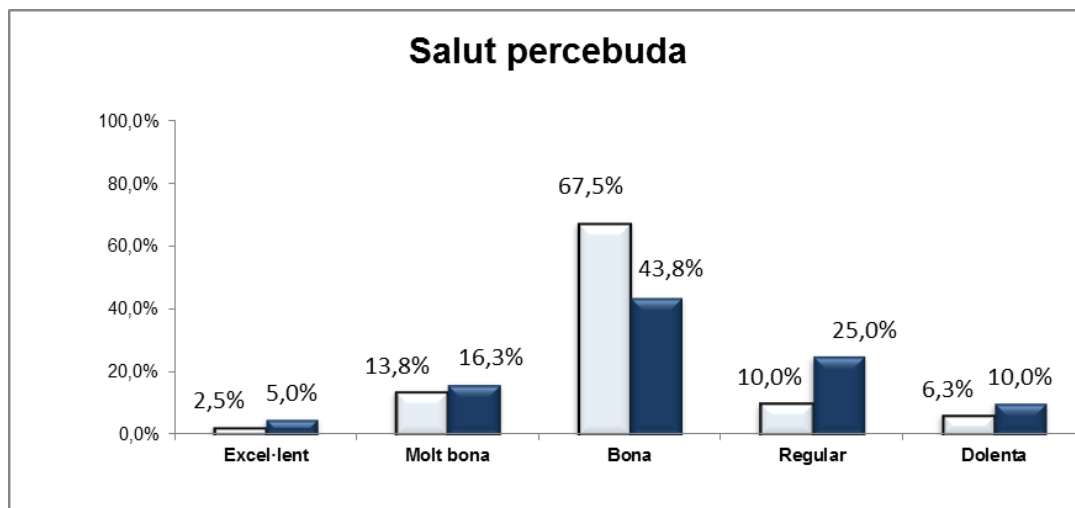
A.1. Descripció de la població enquestada

| | Nombre d'enquestes |
|-----------------------------------|--------------------|
| 726 - Hospital Dos de Maig - 2018 | 80 |
| 726 - Hospital Dos de Maig - 2019 | 80 |

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



RESULTATS PER UP 2019

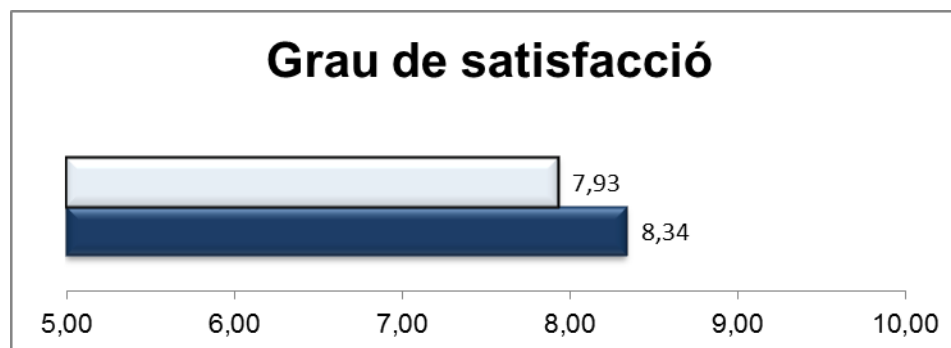


RESULTATS PER UP 2019

A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat

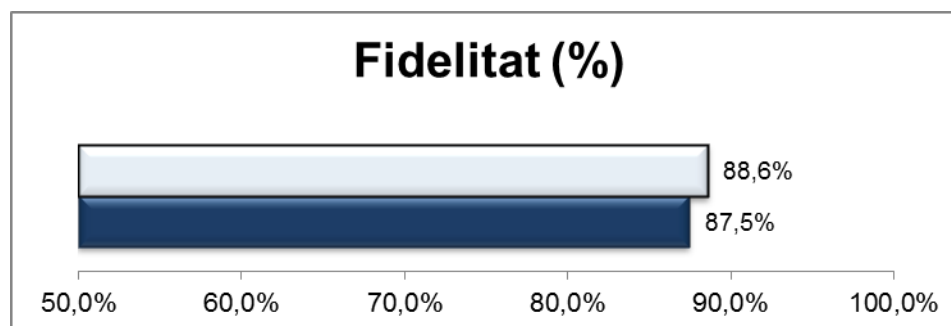


P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda?



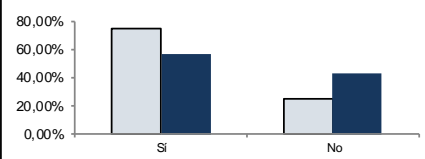
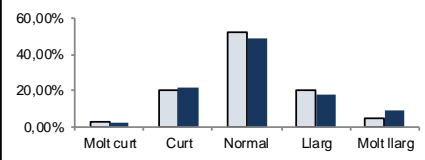
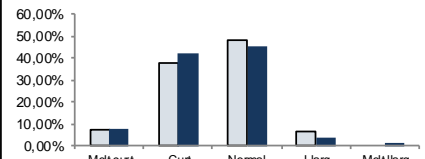
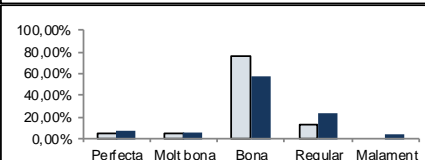
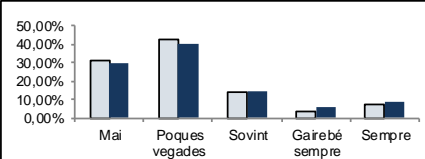
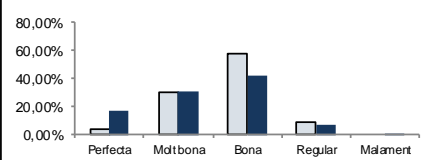
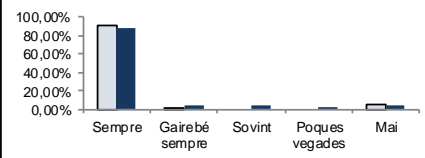
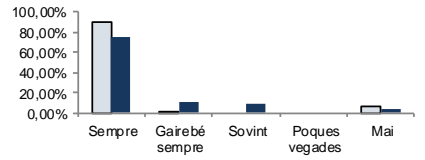
P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre aquest mateix especialista?

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



RESULTATS PER UP 2019

B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

| Enunciat | Categories | 2018 | 2019 | Distribució de respostes |
|--|-----------------|-------|-------|---|
| P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista? | Sí | 75,0% | 57,0% |  |
| | No | 25,0% | 43,0% | |
| N 79 | NS/NC 1 | | | |
| 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 | 2,5% | 2,5% |  |
| | Curt | 20,0% | 21,5% | |
| | Normal | 52,5% | 49,4% | |
| | Llarg | 20,0% | 17,7% | |
| 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 | 7,6% | 7,5% |  |
| | Curt | 38,0% | 42,5% | |
| | Normal | 48,1% | 45,0% | |
| | Llarg | 6,3% | 3,8% | |
| N 80 | NS/NC 0 | | | |
| P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera? | Perfecta | 5,0% | 7,6% |  |
| | Molt bona | 5,0% | 6,3% | |
| | Bona | 76,3% | 58,2% | |
| | Regular | 13,8% | 24,1% | |
| N 79 | NS/NC 1 | | | |
| P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva? | Mai/gairebé mai | 31,6% | 29,9% |  |
| | Poques vegades | 43,0% | 40,3% | |
| | Sovint | 13,9% | 14,3% | |
| | Gairebé sempre | 3,8% | 6,5% | |
| N 77 | NS/NC 3 | | | |
| P7 Com valora la neteja del centre? | Perfecta | 3,8% | 17,5% |  |
| | Molt bona | 30,0% | 31,3% | |
| | Bona | 57,5% | 42,5% | |
| | Regular | 8,8% | 7,5% | |
| N 80 | NS/NC 0 | | | |
| P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès? | Sempre | 91,3% | 87,5% |  |
| | Gairebé sempre | 2,5% | 3,8% | |
| | Sovint | 0,0% | 3,8% | |
| | Poques vegades | 0,0% | 1,3% | |
| N 80 | NS/NC 0 | | | |
| P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa? | Sempre | 90,0% | 74,4% |  |
| | Gairebé sempre | 2,5% | 11,5% | |
| | Sovint | 0,0% | 9,0% | |
| | Poques vegades | 0,0% | 0,0% | |
| N 78 | NS/NC 2 | | | |
| | Mai/gairebé mai | 7,5% | 5,1% | |

RESULTATS PER UP 2019

| Enunciat | Categories | 2018 | 2019 | Distribució de respostes |
|--|----------------|-------|-------|--------------------------|
| P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat? | Perfectament | 12,5% | 36,3% | |
| | Molt bé | 47,5% | 36,3% | |
| | Bé | 38,8% | 25,0% | |
| | Regular | 1,3% | 1,3% | |
| | Malament | 0,0% | 1,3% | |
| N 80 NS/NC 0 | | | | |
| P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista? | Molt llarg | 0,0% | 2,5% | |
| | Llarg | 2,5% | 6,3% | |
| | Normal | 82,5% | 83,8% | |
| | Curt | 11,3% | 5,0% | |
| | Molt curt | 3,8% | 2,5% | |
| N 80 NS/NC 0 | | | | |
| P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament? | Perfectament | 8,8% | 39,5% | |
| | Molt bé | 35,0% | 30,3% | |
| | Bé | 48,8% | 27,6% | |
| | Regular | 6,3% | 2,6% | |
| | Malament | 1,3% | 0,0% | |
| N 76 NS/NC 0 | | | | |
| No em van donar informació 4 | | | | |
| FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària? | Sí | 58,8% | 51,3% | |
| | No | 41,3% | 48,8% | |
| 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 | 11,1% | 35,0% | |
| | Molt bé | 33,3% | 37,5% | |
| | Bé | 55,6% | 25,0% | |
| | Regular | 0,0% | 0,0% | |
| | Malament | 0,0% | 2,5% | |
| N 40 NS/NC 0 | | | | |
| No em van donar informació 1 | | | | |
| P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres? | Perfecte | 11,5% | 32,0% | |
| | Molt bé | 57,7% | 36,0% | |
| | Bé | 30,8% | 29,3% | |
| | Regular | 0,0% | 2,7% | |
| | Malament | 0,0% | 0,0% | |
| N 75 NS/NC 5 | | | | |
| No hi vaig tenir contacte 0 | | | | |
| P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge? | Perfecte | 12,5% | 38,8% | |
| | Molt bé | 53,8% | 32,5% | |
| | Bé | 30,0% | 23,8% | |
| | Regular | 3,8% | 3,8% | |
| | Malament | 0,0% | 1,3% | |
| N 80 NS/NC 0 | | | | |
| No hi vaig tenir contacte 0 | | | | |
| P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius? | Perfecte | 13,9% | 36,4% | |
| | Molt bé | 57,0% | 36,4% | |
| | Bé | 29,1% | 24,7% | |
| | Regular | 0,0% | 2,6% | |
| | Malament | 0,0% | 0,0% | |
| N 77 NS/NC 0 | | | | |
| No hi vaig tenir contacte 3 | | | | |
| P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista? | Sempre | 67,9% | 63,8% | |
| | Gairebé sempre | 17,0% | 15,5% | |
| | Sovint | 1,9% | 6,9% | |
| | Poques vegades | 3,8% | 3,4% | |
| | Mai | 9,4% | 10,3% | |
| N 58 NS/NC 18 | | | | |
| No m'ha enviat el metge de primària 4 | | | | |

RESULTATS PER UP 2019

| Enunciat | Categories | 2018 | 2019 | Distribució de respostes |
|--|------------------|-------|-------|--------------------------|
| P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? | Perfectament | 12,7% | 50,0% | |
| | Molt be | 45,6% | 31,6% | |
| | Bé | 38,0% | 18,4% | |
| | Regular | 3,8% | 0,0% | |
| Malament | 0,0% | 0,0% | | |
| N 76 NS/NC 0 | | | | |
| P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut? | Perfectament | 9,2% | 28,6% | |
| | Molt bé | 30,3% | 27,3% | |
| | Bé | 47,4% | 32,5% | |
| | Regular | 6,6% | 6,5% | |
| Malament | 6,6% | 5,2% | | |
| N 77 NS/NC 3 | | | | |
| P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda | Satisfacció | 7,93 | 8,34 | |
| | | | | |
| N 80 NS/NC 0 | | | | |
| P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? | Si | 88,6% | 87,5% | |
| | No | 5,1% | 3,8% | |
| | No n'estic segur | 6,3% | 8,8% | |
| N 80 NS/NC 0 | | | | |

RESULTATS PER UP 2019

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 | 726 - Hospital Dos de Maig - 2018 | 726 - Hospital Dos de Maig - 2019 |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita | 75,0% | 73,4% |
| P4 Temps d'espera a la sala d'espera | 93,7% | 95,0% |
| P5 Comoditat sala d'espera | 86,3% | 72,2% |
| P6 Quantitat de persones sala d'espera | 74,7% | 70,1% |
| P7 Neteja del centre | 91,3% | 91,3% |
| P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès | 93,8% | 95,0% |
| P9 L'especialista compren què li passa | 92,5% | 94,9% |
| P10 Respecte a la seva intimitat | 98,8% | 97,5% |
| P11 Temps que li va dedicar l'especialista | 85,0% | 92,5% |
| P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament | 92,5% | 97,4% |
| P13 Informació sobre les proves que li havien de fer | 100,0% | 97,5% |
| P14 Tracte personal de les infermeres | 100,0% | 97,3% |
| P15 Tracte personal del metge | 96,3% | 95,0% |
| P16 Tracte personal dels administratius | 100,0% | 97,4% |
| P17 Coordinació metge de primària i l'especialista | 86,8% | 86,2% |
| P18 Va entendre tot el que havia de fer | 96,2% | 100,0% |
| P19 Seguiment i control del seu problema de salut | 86,8% | 88,3% |
| P101 Grau de satisfacció global | 7,93 | 8,34 |
| P102 Continuaria venint? | 88,6% | 87,5% |

RESULTATS PER UP 2019

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.

