



REO núm: 981  
Data: 02/11/2020

## **iPLAENSA Opinió i satisfacció dels assegurats 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 – CAE Sant Feliu**

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



Servei Català  
de la Salut



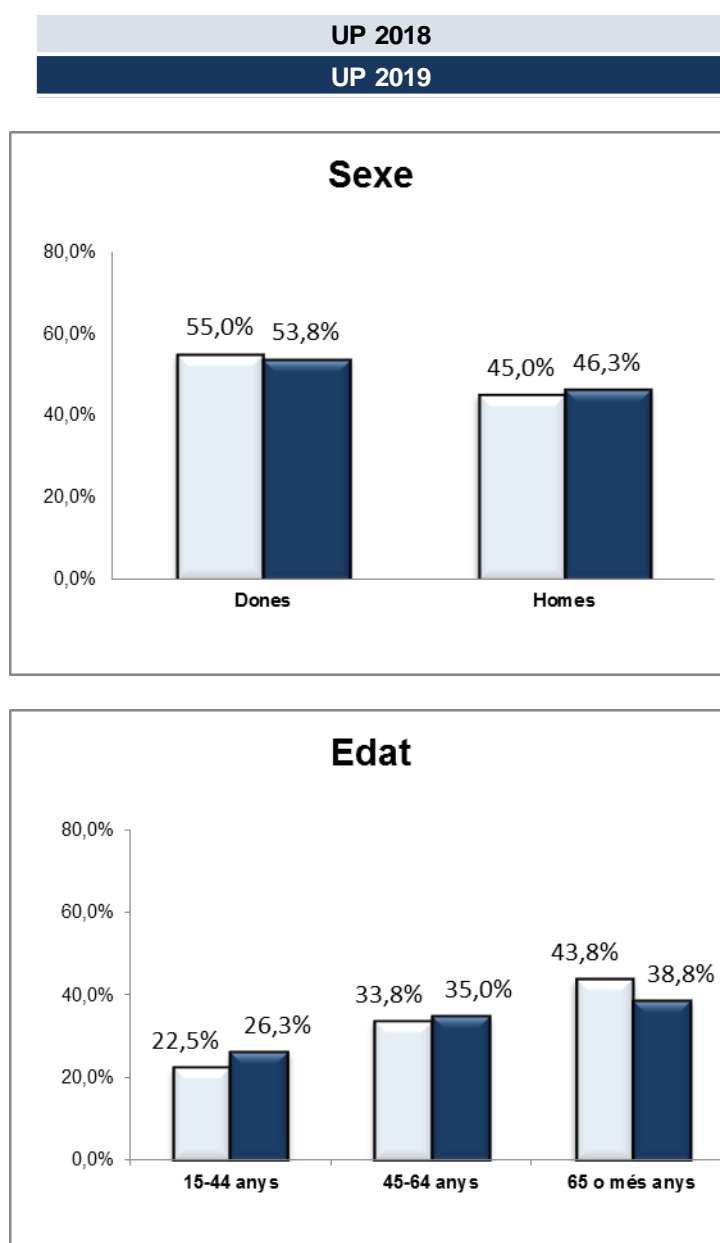
**2019**

## A. Anàlisi per UP

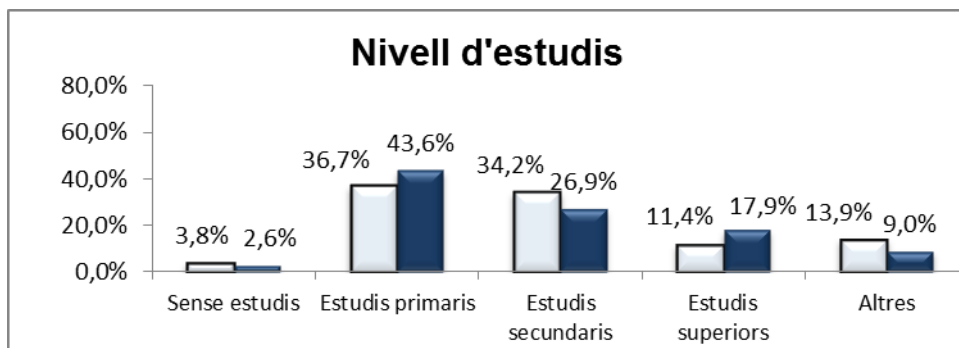
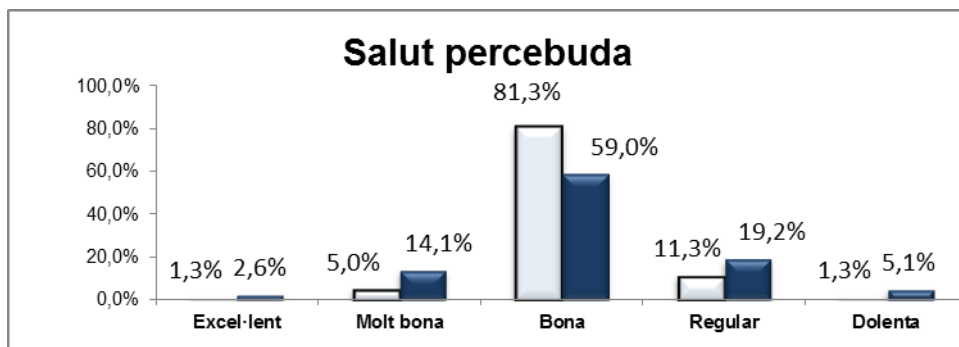
### A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
CAE Sant Feliu - 2018	80
CAE Sant Feliu - 2019	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



RESULTATS PER UP 2019

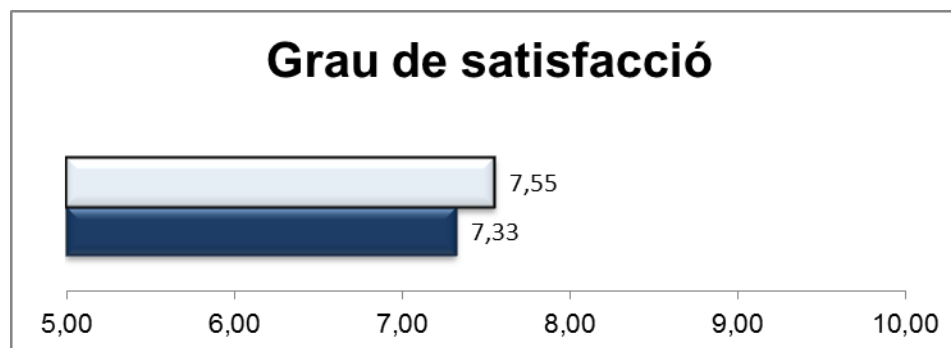


RESULTATS PER UP 2019

**A.1. Índex de Satisfacció i Fidelitat**

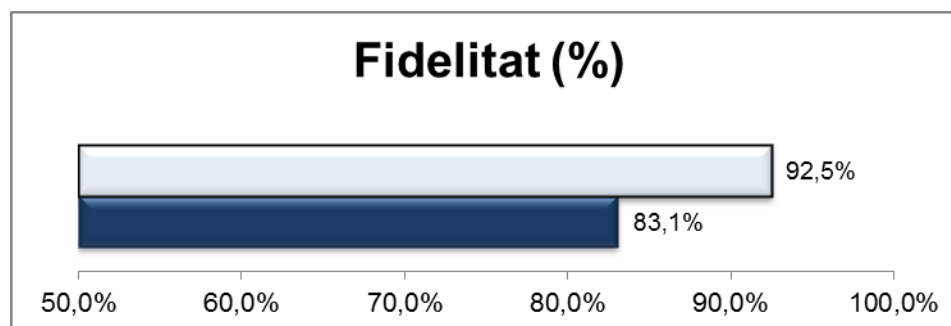


**P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de rehabilitació?**



**P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de rehabilitació?**

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



## 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	53,8%	<b>38,0%</b>	
	No	46,3%	<b>62,0%</b>	
<b>N 79</b>	<b>NS/NC 1</b>			
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	1,3%	<b>1,3%</b>	
	Curt	17,7%	<b>13,8%</b>	
	Normal	44,3%	<b>30,0%</b>	
	Llarg	26,6%	<b>47,5%</b>	
<b>N 80</b>	<b>NS/NC 0</b>			
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	2,5%	<b>2,5%</b>	
	Curt	57,5%	<b>36,3%</b>	
	Normal	40,0%	<b>48,8%</b>	
	Llarg	0,0%	<b>8,8%</b>	
<b>N 80</b>	<b>NS/NC 0</b>			
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	2,5%	<b>3,8%</b>	
	Molt bona	5,0%	<b>2,5%</b>	
	Bona	80,0%	<b>57,5%</b>	
	Regular	10,0%	<b>30,0%</b>	
<b>N 80</b>	<b>NS/NC 0</b>			
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	16,3%	<b>29,7%</b>	
	Poques vegades	28,8%	<b>48,6%</b>	
	Sovint	23,8%	<b>13,5%</b>	
	Gairebé sempre	23,8%	<b>1,4%</b>	
<b>N 74</b>	<b>NS/NC 6</b>			
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	3,8%	<b>8,8%</b>	
	Molt bona	36,3%	<b>28,8%</b>	
	Bona	57,5%	<b>55,0%</b>	
	Regular	2,5%	<b>7,5%</b>	
<b>N 80</b>	<b>NS/NC 0</b>			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	92,5%	<b>83,8%</b>	
	Gairebé sempre	2,5%	<b>5,0%</b>	
	Sovint	0,0%	<b>3,8%</b>	
	Poques vegades	1,3%	<b>3,8%</b>	
<b>N 80</b>	<b>NS/NC 0</b>			
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	92,5%	<b>76,0%</b>	
	Gairebé sempre	2,5%	<b>6,7%</b>	
	Sovint	0,0%	<b>8,0%</b>	
	Poques vegades	1,3%	<b>2,7%</b>	
<b>N 75</b>	<b>NS/NC 5</b>			

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	8,8%	<b>15,0%</b>	
	Molt bé	51,3%	<b>37,5%</b>	
	Bé	40,0%	<b>42,5%</b>	
	Regular	0,0%	<b>1,3%</b>	
<b>N 80 NS/NC 0</b>	Malament	0,0%	<b>3,8%</b>	
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	<b>0,0%</b>	
	Llarg	1,3%	<b>2,5%</b>	
	Normal	90,0%	<b>70,0%</b>	
	Curt	7,5%	<b>25,0%</b>	
<b>N 80 NS/NC 0</b>	Molt curt	1,3%	<b>2,5%</b>	
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	12,5%	<b>17,7%</b>	
	Molt bé	33,8%	<b>30,4%</b>	
	Bé	52,5%	<b>44,3%</b>	
<b>N 79 NS/NC 0</b>	Regular	1,3%	<b>5,1%</b>	
No em van donar informació 1	Malament	0,0%	<b>2,5%</b>	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	23,8%	<b>46,3%</b>	
	No	76,3%	<b>53,8%</b>	
<b>N 80 NS/NC 0</b>				
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfectament	5,9%	<b>14,3%</b>	
	Molt bé	41,2%	<b>40,0%</b>	
	Bé	52,9%	<b>45,7%</b>	
<b>N 35 NS/NC 2</b>	Regular	0,0%	<b>0,0%</b>	
No em van donar informació 0	Malament	0,0%	<b>0,0%</b>	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	9,1%	<b>14,5%</b>	
	Molt bé	39,0%	<b>46,4%</b>	
	Bé	51,9%	<b>36,2%</b>	
<b>N 69 NS/NC 11</b>	Regular	0,0%	<b>2,9%</b>	
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	0,0%	<b>0,0%</b>	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	8,8%	<b>15,0%</b>	
	Molt bé	38,8%	<b>41,3%</b>	
	Bé	50,0%	<b>35,0%</b>	
<b>N 80 NS/NC 0</b>	Regular	1,3%	<b>5,0%</b>	
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	1,3%	<b>3,8%</b>	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	8,9%	<b>11,1%</b>	
	Molt bé	38,0%	<b>44,4%</b>	
	Bé	51,9%	<b>38,9%</b>	
<b>N 72 NS/NC 0</b>	Regular	1,3%	<b>5,6%</b>	
No hi vaig tenir contacte 8	Malament	0,0%	<b>0,0%</b>	
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	84,8%	<b>40,0%</b>	
	Gairebé sempre	10,6%	<b>35,4%</b>	
	Sovint	0,0%	<b>6,2%</b>	
<b>N 65 NS/NC 14</b>	Poques vegades	1,5%	<b>9,2%</b>	
No m'ha enviat el metge de primària 1	Mai/gairebé mai	3,0%	<b>9,2%</b>	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2017	2018	Distribució de respostes
<b>P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?</b>	Perfectament	13,0%	<b>19,5%</b>	
	Molt be	33,8%	<b>29,9%</b>	
	Bé	51,9%	<b>42,9%</b>	
	<b>N 77</b> <b>NS/NC 3</b>	Regular	1,3%	
<b>No em van donar informació 0</b>	Malament	0,0%	<b>2,6%</b>	
<b>P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?</b>	Perfectament	2,8%	<b>5,5%</b>	
	Molt bé	19,4%	<b>17,8%</b>	
	Bé	68,1%	<b>57,5%</b>	
	<b>N 73</b> <b>NS/NC 7</b>	Regular	1,4%	
<b>No em van donar informació 0</b>	Malament	8,3%	<b>11,0%</b>	
<b>P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda</b>	Satisfacció	7,55	<b>7,33</b>	
	<b>N 80</b> <b>NS/NC 0</b>			
<b>P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?</b>	Sí	92,5%	<b>83,1%</b>	
	No	1,3%	<b>2,6%</b>	
	<b>N 77</b> <b>NS/NC 3</b>	No n'estic segur	6,3%	



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	CAE Sant Feliu - 2018	CAE Sant Feliu - 2019
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	63,3%	45,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	100,0%	87,5%
P5 Comoditat sala d'espera	87,5%	63,8%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	45,0%	78,4%
P7 Neteja del centre	97,5%	92,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	95,0%	92,5%
P9 L'especialista compren què li passa	95,0%	90,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	100,0%	95,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	91,3%	72,5%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	98,8%	92,4%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	100,0%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	100,0%	97,1%
P15 Tracte personal del metge	97,5%	91,3%
P16 Tracte personal dels administratius	98,7%	94,4%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	95,5%	81,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	98,7%	92,2%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	90,3%	80,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,55	7,33
P102 Continuarà venint?	92,5%	83,1%

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.

