



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 5994 – HOSPITAL MOISÈS  
BROGGI (SANT JOAN DESPÍ)**

**Unitat de Qualitat**

**Divisió de Qualitat i Transparència**

**Gerència d'Atenció Ciutadana**



Servei Català  
de la Salut



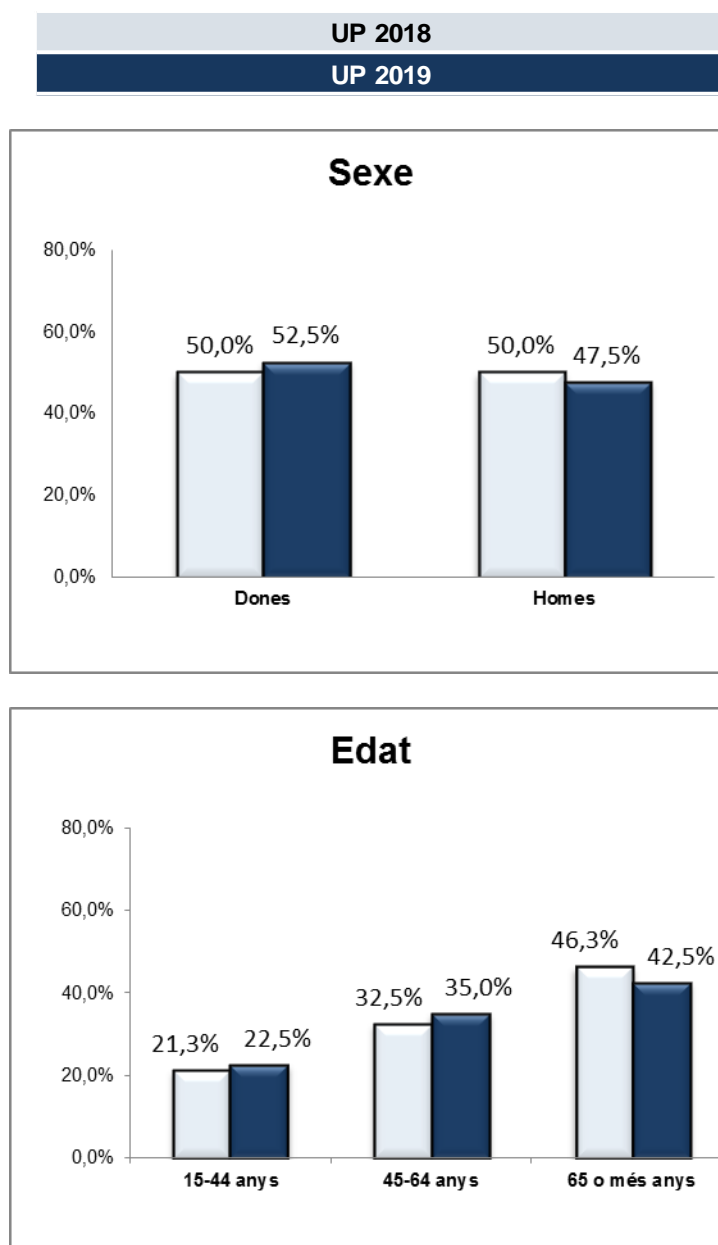
**2019**

## A. Anàlisi per UP

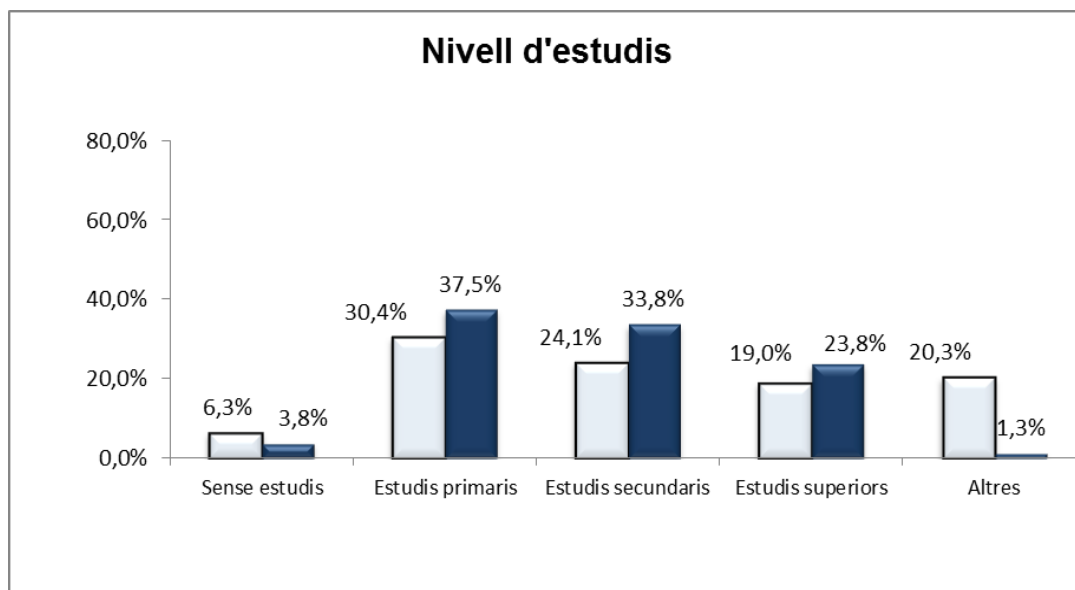
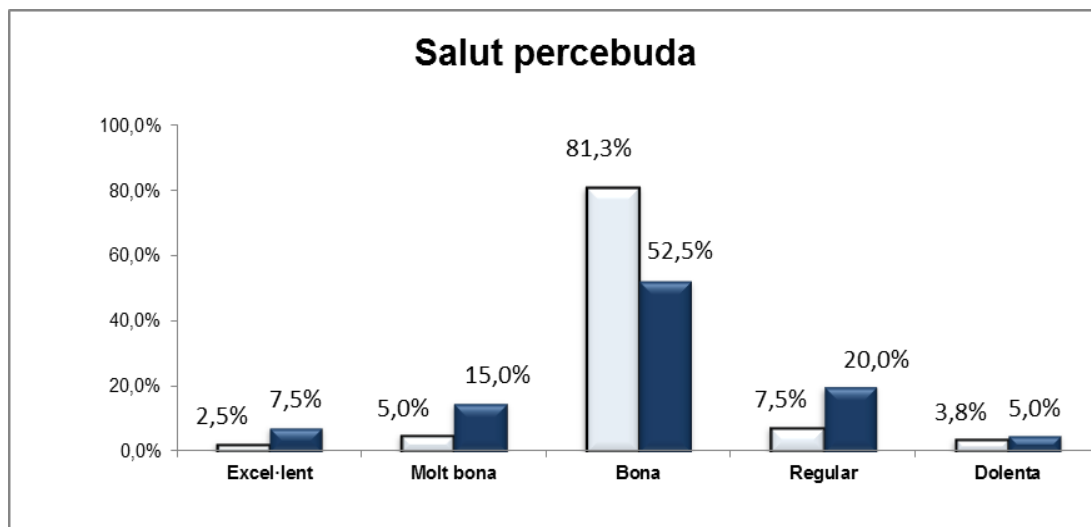
### A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
5994 - Hospital Moisès Broggi - 2018	80
5994 - Hospital Moisès Broggi - 2019	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



RESULTATS PER UP 2019

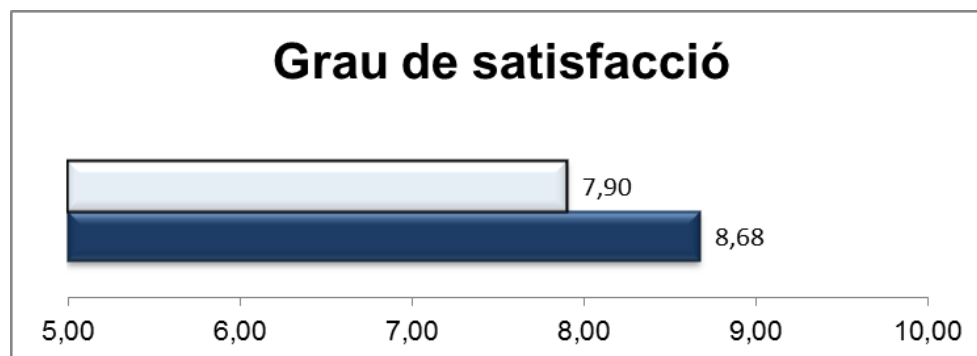


RESULTATS PER UP 2019

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

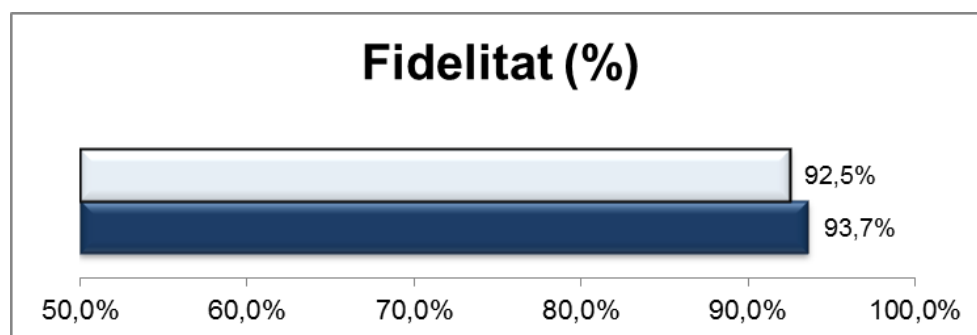


**P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda?**



**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	81,0%	61,3%	
	No	19,0%	38,8%	
N 80 NS/NC 0				
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%	7,5%	
	Curt	27,8%	20,0%	
	Normal	49,4%	51,3%	
	Llarg	16,5%	12,5%	
	Molt llarg	5,1%	8,8%	
N 80 NS/NC 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	8,8%	16,3%	
	Curt	33,8%	26,3%	
	Normal	56,3%	47,5%	
	Llarg	1,3%	6,3%	
	Molt llarg	0,0%	3,8%	
N 80 NS/NC 0				
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	5,0%	10,0%	
	Molt bona	10,0%	8,8%	
	Bona	73,8%	68,8%	
	Regular	7,5%	11,3%	
	Malament	3,8%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	17,5%	27,0%	
	Poques vegades	17,5%	20,3%	
	Sovint	17,5%	18,9%	
	Gairebé sempre	30,0%	18,9%	
	Sempre	17,5%	14,9%	
N 74 NS/NC 6				
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	12,7%	21,3%	
	Molt bona	34,2%	26,3%	
	Bona	51,9%	51,3%	
	Regular	1,3%	1,3%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	92,5%	88,8%	
	Gairebé sempre	3,8%	5,0%	
	Sovint	1,3%	3,8%	
	Poques vegades	2,5%	2,5%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	0,0%	
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	92,5%	76,7%	
	Gairebé sempre	3,8%	11,0%	
	Sovint	1,3%	8,2%	
	Poques vegades	2,5%	2,7%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	1,4%	
N 73 NS/NC 7				

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2018	2019	Distribució de respostes
<b>P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?</b>	Perfectament	12,5%	35,0%	
	Molt bé	48,8%	32,5%	
	Bé	38,8%	32,5%	
	Regular	0,0%	0,0%	
	Malament	0,0%	0,0%	
<b>N 80 NS/NC 0</b>				
<b>P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?</b>	Molt llarg	1,3%	1,3%	
	Llarg	1,3%	11,3%	
	Normal	93,8%	72,5%	
	Curt	2,5%	15,0%	
	Molt curt	1,3%	0,0%	
<b>N 80 NS/NC 0</b>				
<b>P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?</b>	Perfectament	13,9%	35,4%	
	Molt bé	26,6%	27,8%	
	Bé	58,2%	34,2%	
	Regular	1,3%	1,3%	
	Malament	0,0%	1,3%	
<b>N 79 NS/NC 1</b>				
<b>No em van donar informació 0</b>				
<b>FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?</b>	Sí	61,3%	71,3%	
	No	38,8%	28,8%	
<b>N 80 NS/NC 0</b>				
<b>P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?</b>	Perfectament	6,3%	27,3%	
	Molt bé	33,3%	34,5%	
	Bé	58,3%	34,5%	
	Regular	2,1%	1,8%	
	Malament	0,0%	1,8%	
<b>N 55 NS/NC 1</b>				
<b>No em van donar informació 1</b>				
<b>P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?</b>	Perfecte	9,0%	33,3%	
	Molt bé	48,7%	38,7%	
	Bé	41,0%	28,0%	
	Regular	1,3%	0,0%	
	Malament	0,0%	0,0%	
<b>N 75 NS/NC 5</b>				
<b>No hi vaig tenir contacte 0</b>				
<b>P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?</b>	Perfecte	7,5%	32,9%	
	Molt bé	48,8%	38,0%	
	Bé	43,8%	27,8%	
	Regular	0,0%	1,3%	
	Malament	0,0%	0,0%	
<b>N 79 NS/NC 1</b>				
<b>No hi vaig tenir contacte 0</b>				
<b>P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?</b>	Perfecte	6,3%	18,2%	
	Molt bé	45,6%	42,9%	
	Bé	45,6%	37,7%	
	Regular	2,5%	1,3%	
	Malament	0,0%	0,0%	
<b>N 77 NS/NC 0</b>				
<b>No hi vaig tenir contacte 3</b>				
<b>P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?</b>	Sempre	79,0%	64,2%	
	Gairebé sempre	11,3%	14,9%	
	Sovint	0,0%	4,5%	
	Poques vegades	3,2%	9,0%	
	Mai	0,0%	0,0%	
<b>N 67 NS/NC 3</b>				
<b>No m'ha enviat el metge de primària 10</b>	Mai/gairebé mai	6,5%	7,5%	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2018	2019	Distribució de respostes
<b>P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?</b>	Perfectament	16,9%	36,3%	
	Molt bé	44,2%	30,0%	
	Bé	39,0%	33,8%	
	Regular	0,0%	0,0%	
	Malament	0,0%	0,0%	
<b>N 80 NS/NC 0</b>				
<b>No em van donar informació 0</b>				
<b>P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?</b>	Perfectament	13,2%	16,3%	
	Molt bé	23,7%	32,5%	
	Bé	56,6%	46,3%	
	Regular	1,3%	2,5%	
	Malament	5,3%	2,5%	
<b>N 80 NS/NC 0</b>				
<b>P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda</b>	Satisfacció			
		7,90	8,68	
<b>N 80 NS/NC 0</b>				
<b>P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?</b>	Sí	92,5%	93,7%	
	No	5,0%	3,8%	
	No n'estic segur	2,5%	2,5%	
<b>N 79 NS/NC 1</b>				



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	5994 - Hospital Moisès Broggi - 2018	5994 - Hospital Moisès Broggi - 2019
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	78,5%	78,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	98,8%	90,0%
P5 Comoditat sala d'espera	88,8%	87,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	35,0%	47,3%
P7 Neteja del centre	98,7%	98,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	97,5%	97,5%
P9 L'especialista compren què li passa	97,5%	95,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	100,0%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	96,3%	85,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	98,7%	97,5%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	97,9%	96,4%
P14 Tracte personal de les infermeres	98,7%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	100,0%	98,7%
P16 Tracte personal dels administratius	97,5%	98,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	90,3%	83,6%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	100,0%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	93,4%	95,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,68
P102 Continuaria venint?	92,5%	93,7%

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.

