



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 272 – Hospital Universitari  
Germans Trias i Pujol**

**Unitat de Qualitat**

**Divisió de Qualitat i Transparència**

**Gerència d'Atenció Ciutadana**



Servei Català  
de la Salut



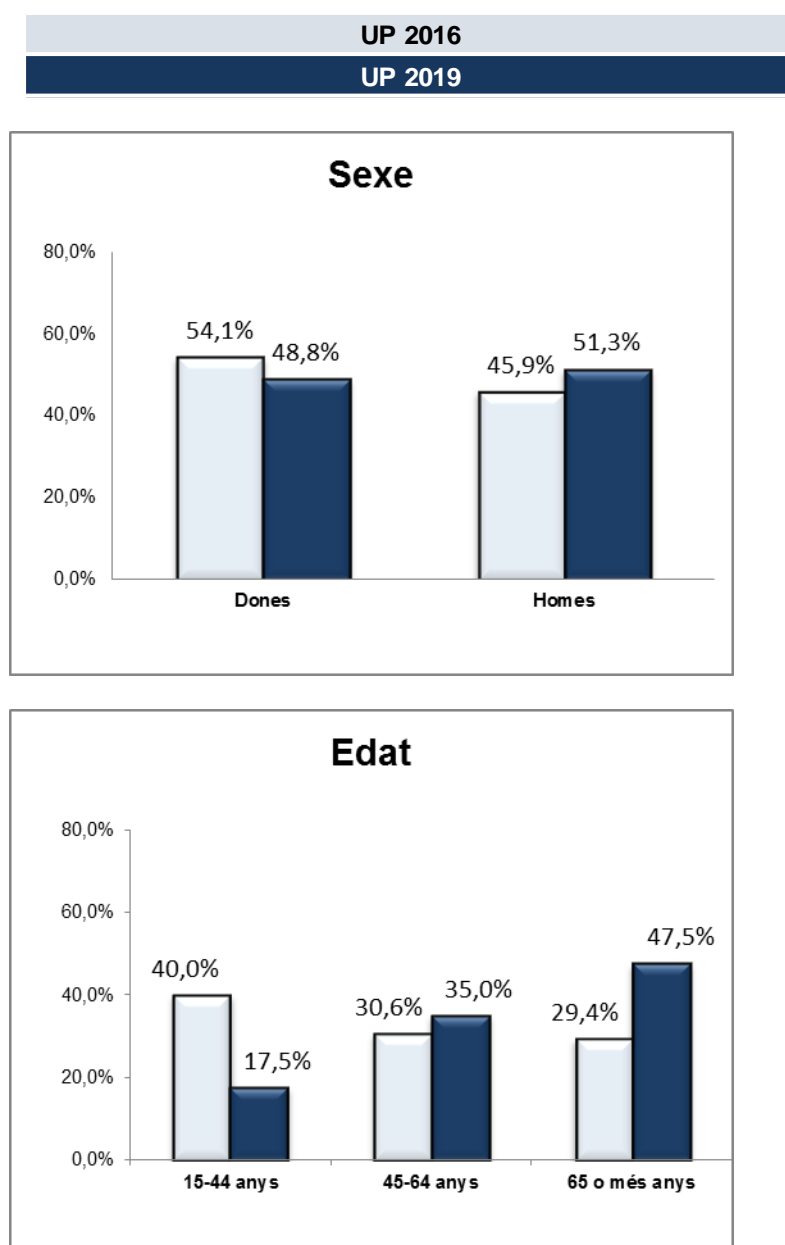
**2019**

## A. Anàlisi per UP

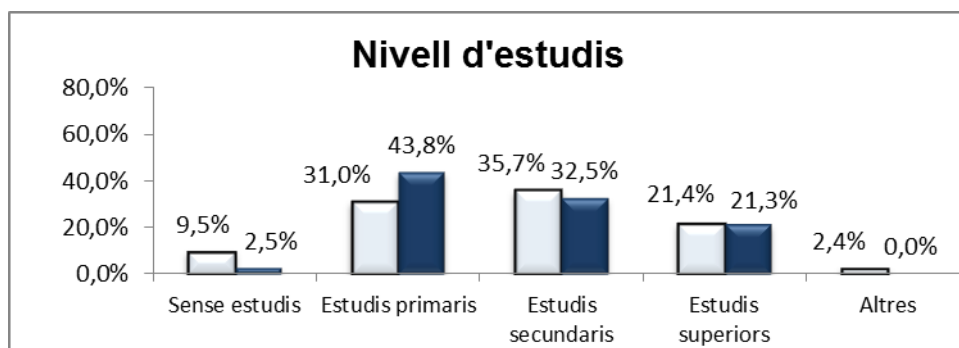
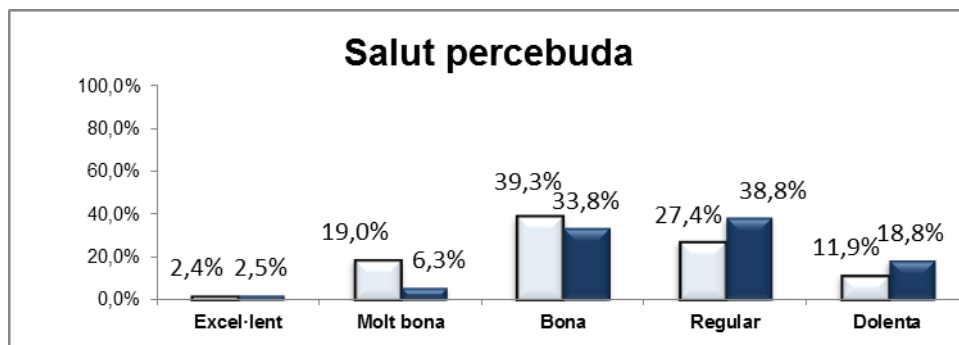
### A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
UP 272 - Hospital Universitari Germans Trias i Pujol - 2016	85
UP 272 - Hospital Universitari Germans Trias i Pujol - 2019	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



RESULTATS PER UP 2019

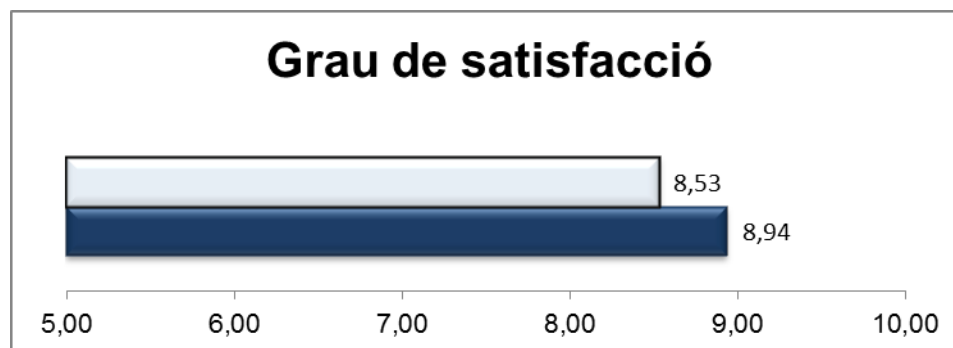


RESULTATS PER UP 2019

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

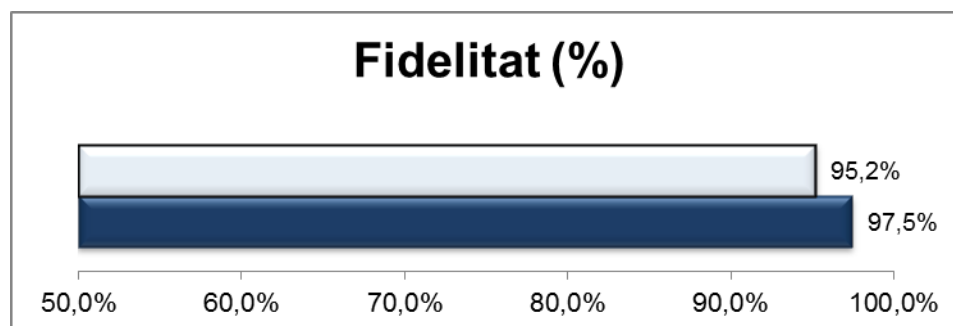


**P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de rehabilitació?**



**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	2016	2019	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	56,5%	<b>38,0%</b>	
	No	43,5%	<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	11,1%	<b>16,0%</b>	
	Curt	29,6%	<b>26,7%</b>	
	Normal	42,0%	<b>40,0%</b>	
	Llarg	14,8%	<b>12,0%</b>	
<b>N 75</b>	<b>NS/NC 5</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	3,7%	<b>8,8%</b>	
	Curt	26,8%	<b>16,3%</b>	
	Normal	54,9%	<b>58,8%</b>	
	Llarg	12,2%	<b>13,8%</b>	
<b>N 80</b>	<b>NS/NC 0</b>			
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	2,4%	<b>2,5%</b>	
	Molt bona	8,4%	<b>6,3%</b>	
	Bona	53,0%	<b>50,0%</b>	
	Regular	33,7%	<b>35,0%</b>	
	Malament	2,4%	<b>6,3%</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	6,4%	<b>18,2%</b>	
	Poques vegades	24,4%	<b>28,6%</b>	
	Sovint	21,8%	<b>14,3%</b>	
	Gairebé sempre	29,5%	<b>15,6%</b>	
	Sempre	17,9%	<b>23,4%</b>	
<b>N 77</b>	<b>NS/NC 3</b>			
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	17,6%	<b>19,0%</b>	
	Molt bona	17,6%	<b>16,5%</b>	
	Bona	54,1%	<b>50,6%</b>	
	Regular	8,2%	<b>10,1%</b>	
	Malament	2,4%	<b>3,8%</b>	
<b>N 79</b>	<b>NS/NC 1</b>			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	85,9%	<b>90,0%</b>	
	Gairebé sempre	9,4%	<b>5,0%</b>	
	Sovint	4,7%	<b>2,5%</b>	
	Poques vegades	0,0%	<b>2,5%</b>	
	Mai/gairebé mai	0,0%	<b>0,0%</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	65,9%	<b>82,3%</b>	
	Gairebé sempre	22,0%	<b>8,9%</b>	
	Sovint	7,3%	<b>2,5%</b>	
	Poques vegades	4,9%	<b>2,5%</b>	
	Mai/gairebé mai	0,0%	<b>3,8%</b>	
<b>N 79</b>	<b>NS/NC 1</b>			

## RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2016	2018	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	37,3%	<b>41,3%</b>	
	Molt bé	25,3%	<b>20,0%</b>	
	Bé	36,1%	<b>36,3%</b>	
	Regular	1,2%	<b>2,5%</b>	
<b>N 80</b>	<b>NS/NC 0</b>	Malament	0,0%	<b>0,0%</b>
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	<b>1,3%</b>	
	Llarg	3,5%	<b>11,3%</b>	
	Normal	87,1%	<b>75,0%</b>	
	Curt	9,4%	<b>11,3%</b>	
<b>N 80</b>	<b>NS/NC 0</b>	Molt curt	0,0%	<b>1,3%</b>
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	30,1%	<b>30,8%</b>	
	Molt bé	37,3%	<b>30,8%</b>	
	Bé	30,1%	<b>34,6%</b>	
	Regular	2,4%	<b>3,8%</b>	
<b>N 78</b>	<b>NS/NC 0</b>	Malament	0,0%	<b>0,0%</b>
No em van donar informació 2	Malament	0,0%	<b>0,0%</b>	
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	64,7%	<b>78,8%</b>	
	No	35,3%	<b>21,3%</b>	
<b>N 80</b>	<b>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	46,3%	<b>50,8%</b>	
	Molt bé	16,7%	<b>9,8%</b>	
	Bé	35,2%	<b>34,4%</b>	
	Regular	1,9%	<b>4,9%</b>	
<b>N 61</b>	<b>NS/NC 0</b>	Malament	0,0%	<b>0,0%</b>
No em van donar informació 2	Malament	0,0%	<b>0,0%</b>	
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	29,9%	<b>35,9%</b>	
	Molt bé	33,8%	<b>33,3%</b>	
	Bé	33,8%	<b>28,2%</b>	
	Regular	1,3%	<b>2,6%</b>	
<b>N 78</b>	<b>NS/NC 2</b>	Malament	1,3%	<b>0,0%</b>
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	1,3%	<b>0,0%</b>	
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	38,8%	<b>46,3%</b>	
	Molt bé	30,6%	<b>30,0%</b>	
	Bé	29,4%	<b>22,5%</b>	
	Regular	1,2%	<b>0,0%</b>	
<b>N 80</b>	<b>NS/NC 0</b>	Malament	0,0%	<b>1,3%</b>
No hi vaig tenir contacte 0	Malament	0,0%	<b>1,3%</b>	
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	21,7%	<b>18,0%</b>	
	Molt bé	24,6%	<b>28,0%</b>	
	Bé	40,6%	<b>50,0%</b>	
	Regular	10,1%	<b>4,0%</b>	
<b>N 50</b>	<b>NS/NC 0</b>	Malament	2,9%	<b>0,0%</b>
No hi vaig tenir contacte 30	Malament	2,9%	<b>0,0%</b>	
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	47,7%	<b>50,0%</b>	
	Gairebé sempre	21,5%	<b>17,6%</b>	
	Sovint	12,3%	<b>7,4%</b>	
	Poques vegades	13,8%	<b>17,6%</b>	
<b>N 68</b>	<b>NS/NC 7</b>	Mai/gairebé mai	4,6%	<b>7,4%</b>
No m'ha enviat el metge de primària 5	Mai/gairebé mai	4,6%	<b>7,4%</b>	

RESULTATS PER UP 2019

Enunciat	Categories	2016	2018	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?	Perfectament	50,0%	<b>67,9%</b>	
	Molt bé	21,4%	<b>9,0%</b>	
	Bé	27,4%	<b>21,8%</b>	
	Regular	1,2%	<b>1,3%</b>	
Malament	0,0%	<b>0,0%</b>		
N 78 NS/NC 0				
No em van donar informació 2				
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?	Perfectament	25,6%	<b>22,8%</b>	
	Molt bé	23,2%	<b>21,5%</b>	
	Bé	42,7%	<b>45,6%</b>	
	Regular	7,3%	<b>10,1%</b>	
Malament	1,2%	<b>0,0%</b>		
N 79 NS/NC 1				
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda	Satisfacció	8,53	<b>8,94</b>	
N 80 NS/NC 0				
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?	Sí	95,2%	<b>97,5%</b>	
	No	3,6%	<b>1,3%</b>	
	No n'estic segur	1,2%	<b>1,3%</b>	
N 80 NS/NC 0				



RESULTATS PER UP 2019

**C. Indicador positiu**

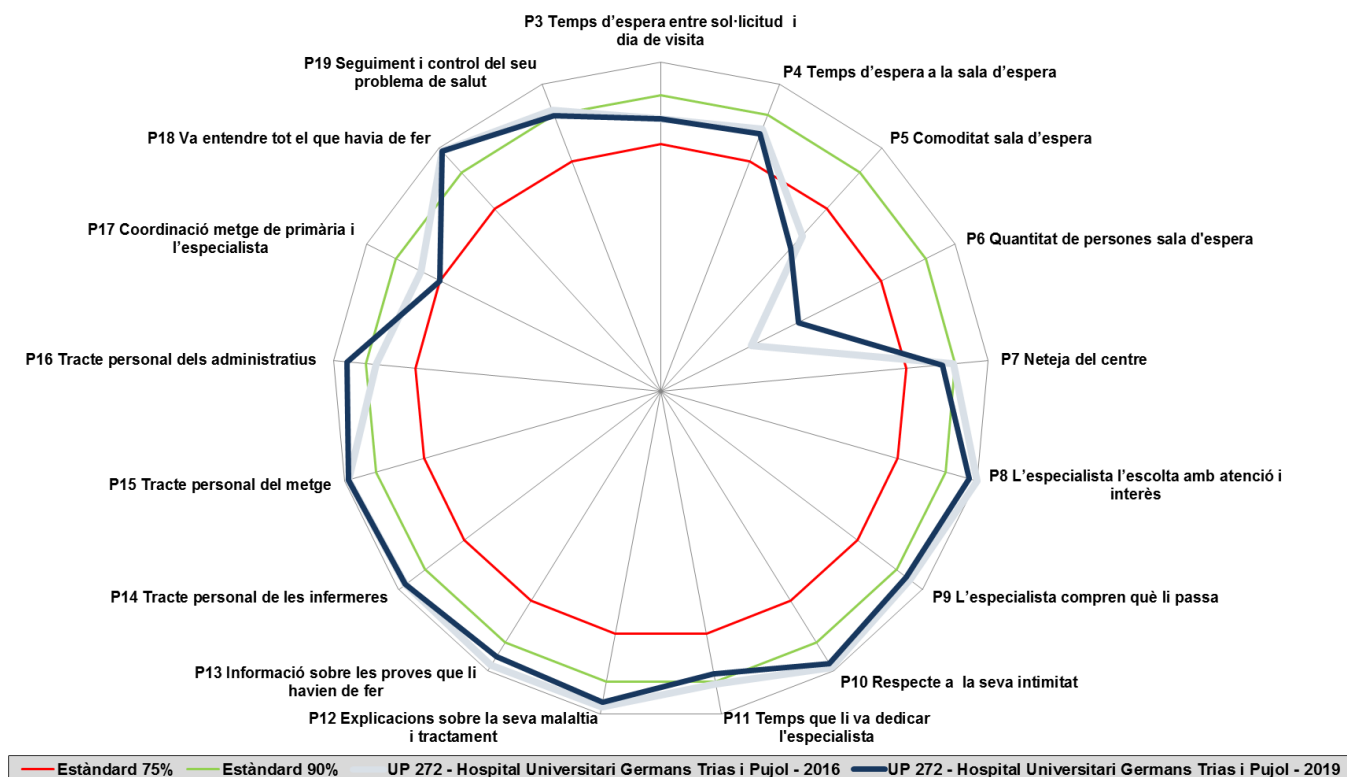
A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu dels iPLAENSA duts a terme al 2016 i el 2019, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	UP 272 - Hospital Universitari Germans Trias i Pujol - 2016	UP 272 - Hospital Universitari Germans Trias i Pujol - 2019
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	82,7%	82,7%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	85,4%	83,8%
P5 Comoditat sala d'espera	63,9%	58,8%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	30,8%	46,8%
P7 Neteja del centre	89,4%	86,1%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	100,0%	97,5%
P9 L'especialista compren què li passa	95,1%	93,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,8%	97,5%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	90,6%	87,5%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	97,6%	96,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	98,1%	95,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,4%	97,4%
P15 Tracte personal del metge	98,8%	98,8%
P16 Tracte personal dels administratius	87,0%	96,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	81,5%	75,0%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	98,8%	98,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	91,5%	89,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,94
P102 Continuaria venint?	95,2%	97,5%

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.



RESULTATS PER UP 2019

**E. Comparació específica**

Pregunta resumida	CATALUNYA - 2017	UP 272 - PLAENSA - 2017	UP 272 - iPLAENSA - 2019
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,4%	78,1%	82,7%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,3%	78,8%	83,8%
P5 Comoditat sala d'espera	74,1%	76,3%	58,8%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,7%	39,2%	46,8%
P7 Neteja del centre	94,3%	95,0%	86,1%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,5%	94,7%	97,5%
P9 L'especialista compren què li passa	86,7%	88,3%	93,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,0%	98,8%	97,5%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,0%	87,3%	87,5%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,2%	89,6%	96,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,8%	94,2%	95,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,2%	100,0%	97,4%
P15 Tracte personal del metge	93,0%	97,5%	98,8%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	91,8%	96,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,8%	74,6%	75,0%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,4%	97,5%	98,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,1%	89,9%	89,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,93	8,51	8,94
P102 Continuaría venint?	86,5%	93,7%	97,5%