



REO núm: 931  
Data: 27/05/2019



Informe de resultats

## **iPLAENSA: Opinió i satisfacció dels assegurats del CatSalut amb els serveis d'atenció especialitzada ambulatoria. 2018**

Organisme promotor: Departament de Salut. Servei Català de la Salut (CatSalut)



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**



**Generalitat  
de Catalunya**

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

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA  
AMBULATORIA  
2018**

Enquestes “en línia”

**UP 726 – HOSPITAL DOS DE MAIG**

Unitat de Qualitat

Divisió de Qualitat i Transparència

Gerència d'Atenció Ciutadana



Servei Català  
de la Salut



2018

RESULTATS PER UP 2018

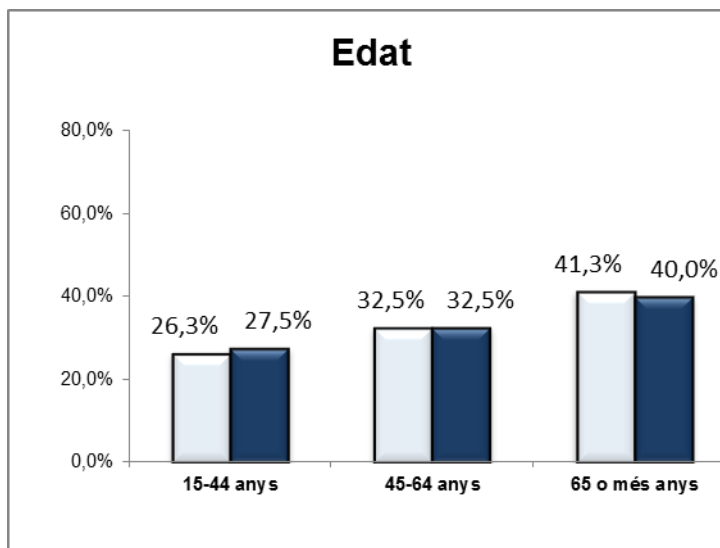
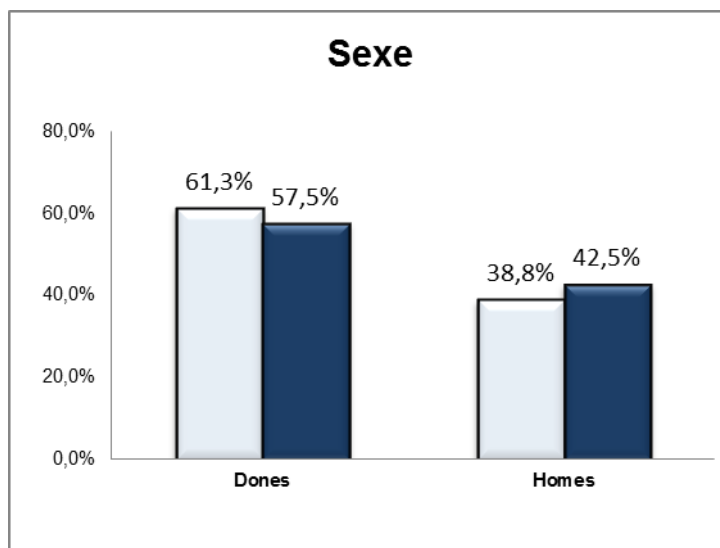
## A. Anàlisi per UP

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

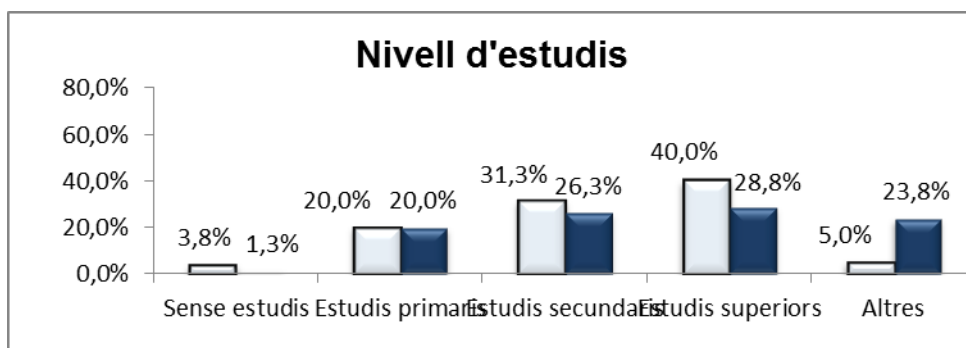
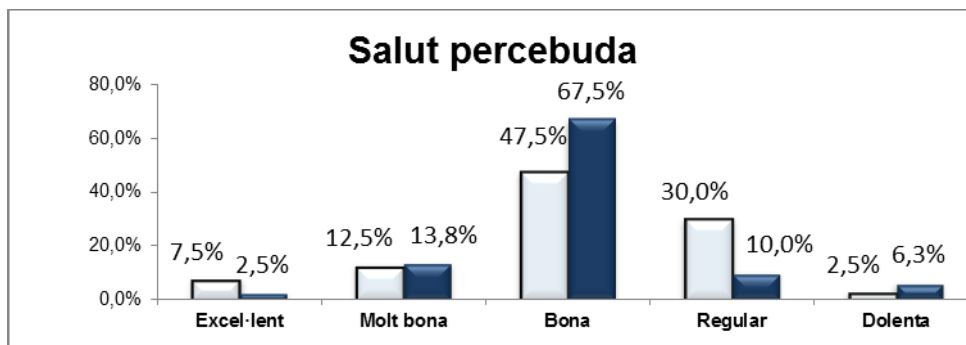
	Nombre d'enquestes
Hospital Dos de Maig 2016	80
Hospital Dos de Maig 2018	80

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

UP 2016	UP 2018
---------	---------



RESULTATS PER UP 2018

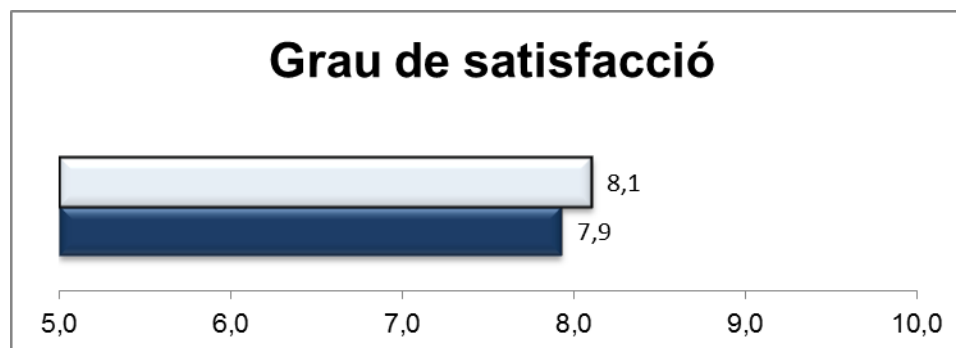


RESULTATS PER UP 2018

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

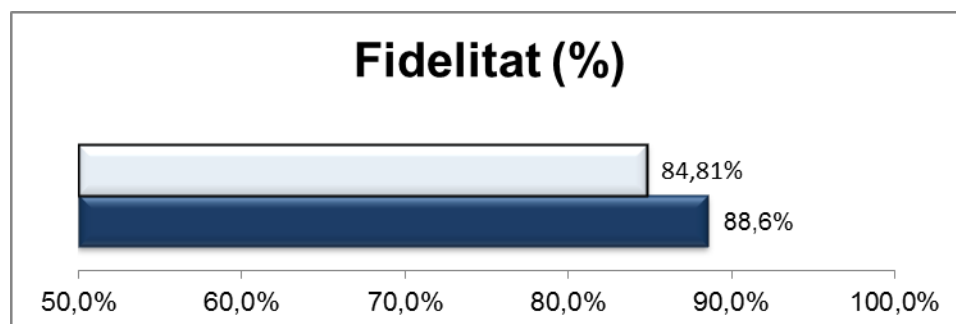


**P101. Valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de rehabilitació?**

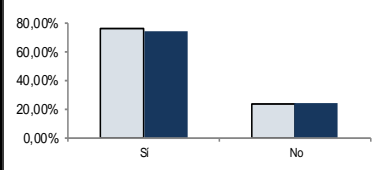
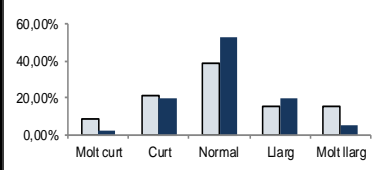
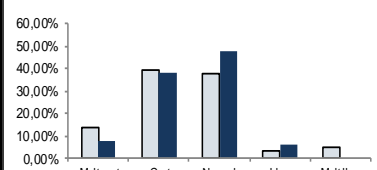
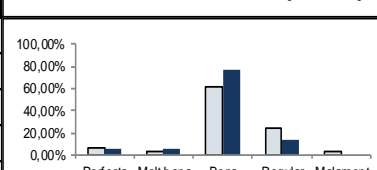
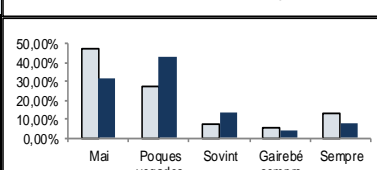
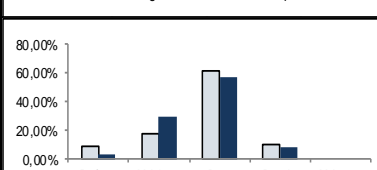
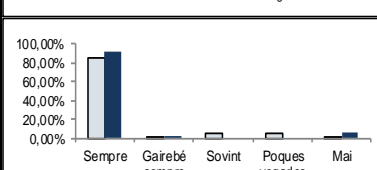
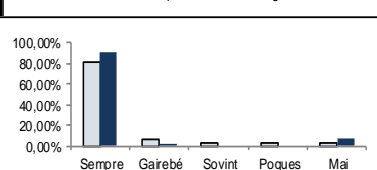


**P102. Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de rehabilitació?**

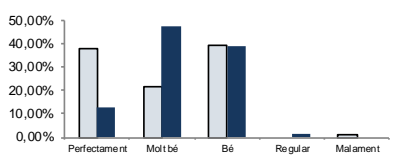
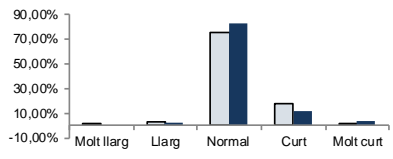
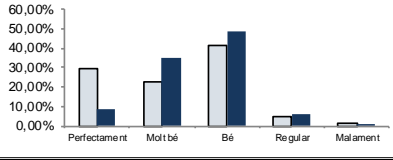
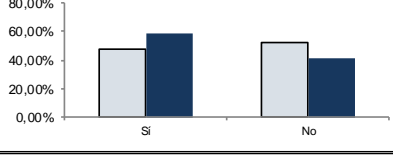
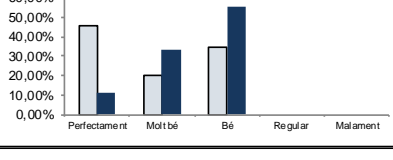
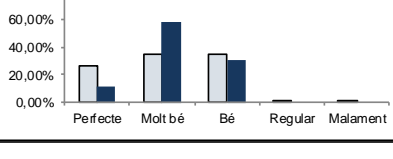
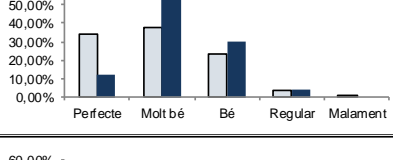
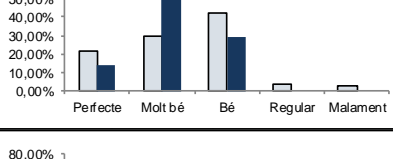
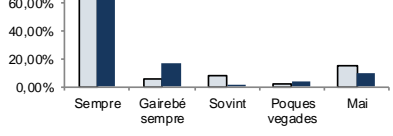
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



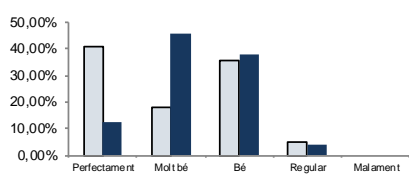
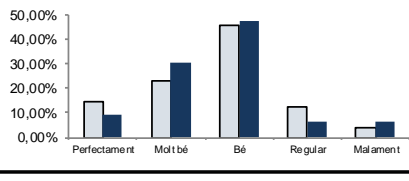
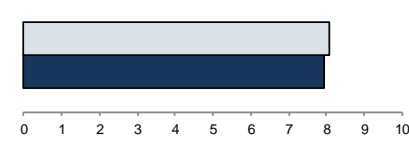
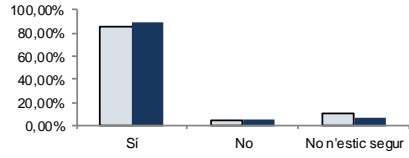
## B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Enunciat	Categories	2016	2018	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Si	75,9%	75,0%	
	No	24,1%	25,0%	
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	9,0%	2,5%	
	Curt	21,8%	20,0%	
	Normal	38,5%	52,5%	
	Llarg	15,4%	20,0%	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	15,4%	5,0%	
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	13,9%	7,6%	
	Curt	39,2%	38,0%	
	Normal	38,0%	48,1%	
	Llarg	3,8%	6,3%	
N 79 NS/NC 1	Molt llarg	5,1%	0,0%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	6,3%	5,0%	
	Molt bona	3,8%	5,0%	
	Bona	61,3%	76,3%	
	Regular	25,0%	13,8%	
	Malament	3,8%	0,0%	
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	47,4%	31,6%	
	Poques vegades	26,9%	43,0%	
	Sovint	7,7%	13,9%	
	Gairebé sempre	5,1%	3,8%	
	Sempre	12,8%	7,6%	
N 79 NS/NC 1				
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	9,2%	3,8%	
	Molt bona	18,4%	30,0%	
	Bona	61,8%	57,5%	
	Regular	10,5%	8,8%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	85,0%	91,3%	
	Gairebé sempre	2,5%	2,5%	
	Sovint	5,0%	0,0%	
	Poques vegades	5,0%	0,0%	
	Mai/gairebé mai	2,5%	6,3%	
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	81,6%	90,0%	
	Gairebé sempre	6,6%	2,5%	
	Sovint	3,9%	0,0%	
	Poques vegades	3,9%	0,0%	
	Mai/gairebé mai	3,9%	7,5%	
N 80 NS/NC 0				

## RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	2016	2018	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	38,0%	12,5%	
	Molt bé	21,5%	47,5%	
	Bé	39,2%	38,8%	
	Regular	0,0%	1,3%	
	Malament	1,3%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	1,3%	0,0%	
	Llarg	3,8%	2,5%	
	Normal	75,0%	82,5%	
	Curt	17,5%	11,3%	
	Molt curt	2,5%	3,8%	
N 80 NS/NC 0				
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	29,1%	8,8%	
	Molt bé	22,8%	35,0%	
	Bé	41,8%	48,8%	
	Regular	5,1%	6,3%	
	Malament	1,3%	1,3%	
N 80 NS/NC 0				
No em van donar informació 0				
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	47,5%	58,8%	
	No	52,5%	41,3%	
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	45,7%	11,1%	
	Molt bé	20,0%	33,3%	
	Bé	34,3%	55,6%	
	Regular	0,0%	0,0%	
	Malament	0,0%	0,0%	
N 45 NS/NC 0				
No em van donar informació 2				
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	26,5%	11,5%	
	Molt bé	35,3%	57,7%	
	Bé	35,3%	30,8%	
	Regular	1,5%	0,0%	
	Malament	1,5%	0,0%	
N 78 NS/NC 2				
No hi vaig tenir contacte 0				
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	33,8%	12,5%	
	Molt bé	37,5%	53,8%	
	Bé	23,8%	30,0%	
	Regular	3,8%	3,8%	
	Malament	1,3%	0,0%	
N 80 NS/NC 0				
No hi vaig tenir contacte 0				
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	21,6%	13,9%	
	Molt bé	29,7%	57,0%	
	Bé	41,9%	29,1%	
	Regular	4,1%	0,0%	
	Malament	2,7%	0,0%	
N 79 NS/NC 0				
No hi vaig tenir contacte 1				
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	69,2%	67,9%	
	Gairebé sempre	5,8%	17,0%	
	Sovint	7,7%	1,9%	
	Pocs vegades	1,9%	3,8%	
	Mai	15,4%	9,4%	
N 53 NS/NC 19				
No m'ha enviat el metge de primària 8				

RESULTATS PER UP 2018

Enunciat	Categories	2016	2018	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?  N 79 NS/NC 0	Perfectament	41,0%	12,7%	
	Molt be	17,9%	45,6%	
	Bé	35,9%	38,0%	
	Regular	5,1%	3,8%	
	Malament	0,0%	0,0%	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?  N 76 NS/NC 4	Perfectament	14,9%	9,2%	
	Molt bé	23,0%	30,3%	
	Bé	45,9%	47,4%	
	Regular	12,2%	6,6%	
	Malament	4,1%	6,6%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda  N 80 NS/NC 0	Satisfacció	8,10	7,93	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?  N 79 NS/NC 1	Sí	84,8%	88,6%	
	No	5,1%	5,1%	
	No n'estic segur	10,1%	6,3%	



RESULTATS PER UP 2018

### 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 2016	726 - Hospital Dos de Maig 2018
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	69,2%	75,0%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	91,1%	93,7%
P5 Comoditat sala d'espera	71,3%	86,3%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	74,4%	74,7%
P7 Neteja del centre	89,5%	91,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,5%	93,8%
P9 L'especialista compren què li passa	92,1%	92,5%
P10 Respecte a la seva intimitat	98,7%	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	80,0%	85,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	93,7%	92,5%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	100,0%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,1%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	95,0%	96,3%
P16 Tracte personal dels administratius	93,2%	100,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	82,7%	86,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,9%	96,2%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	83,8%	86,8%
P101 Grau de satisfacció global	8,10	7,93
P102 Continuarà venint?	84,8%	88,6%

RESULTATS PER UP 2018

### 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.

