



REO núm: 1087
Data: 02/04/2024

PLAENSA - Atenció ambulatoria especialitzada. 2023

Informe de resultats

/Salut

Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut

 Atenció especialitzada
ambulatòria

Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat Experiència del Pacient
Servei Català de la Salut
2023

S/Índex

- Introducció
- Objectius
- Fitxa tècnica
- Metodologia
- Qüestionari
 - Validació
 - Característiques
- Resultats
- Conclusions

S/Introducció

Durant l'any 2023 s'ha dut a terme l'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut (SCS) amb l'atenció rebuda en el servei d'atenció especialitzada ambulatoria (AEA), el qual té l'objectiu d'analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada els anys 2008, 2011, 2014, 2017 i 2021.

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza en base la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial (alguns comuns a les línies de servei i d'altres específics per cada una d'elles) els quals resulten importants pel pacient, a vegades comunes a totes les línies. L'accessibilitat als serveis, el tracte i interaccions amb professionals, la participació en la presa de decisions o la coordinació i organització dels professionals del centre en són exemples.

Aquest estudi permet conèixer l'opinió dels usuaris amb els serveis dels centres del SISCAT, identificant aquelles àrees d'excel·lència i àrees de millora, facilitant informació per poder prendre decisions i dur a terme actuacions tenint en compte la visió del pacient.

S/Objectius

Objectiu general

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris del SCS envers als serveis d'atenció especialitzada ambulatoria proveïts per les entitats del SISCAT.

Objectius específics

- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya i les unitats proveïdores (UP's).
- Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció de les UP's respecte la totalitat de Catalunya.
- Comparar els resultats de l'estudi de 2023 amb els obtinguts l'any 2021.

S/Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones majors de 16 anys que hagin estat usuàries del servei d'atenció especialitzada ambulatoria de juny a setembre de 2023.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció especialitzada ambulatoria
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant invitació via SMS (Xpes).
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat del Conjunt Mínim de Base de Dades (CMBD) d'atenció especialitzada.
Ponderació	S'ha assolit una participació de 5.515. Els resultats han estat ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i unitat proveïdora d'atenció) obtenint una mostra de 4.393 casos.
Treball de camp	Realitzat per el SCS del 22 al 23 de novembre de 2023.

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Grandària de la mostra ponderada	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
•Catalunya •UP	55	80	4.393	P = 0,8	95%	± 1,1 % al global de Catalunya

S/Metodologia

Revisió bibliogràfica

Revisió de continguts publicats en l'àmbit de la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del servei estudiat o similars.

Recerca qualitativa

Dinàmiques qualitatives (entrevistes i grups focals) amb professionals i usuaris del servei per identificar els aspectes més rellevants en l'avaluació de l'experiència.

Construcció qüestionari

Selecció dels ítems més destacats de la revisió i la recerca qualitativa per elaborar una proposta de qüestionari.

Pre-test

Primera lectura del qüestionari per part de persones externes al projecte per determinar la comprensibilitat i la coherència.

Estudi pilot

Administració del qüestionari a una mostra de prop de 400 casos per observar el comportament de la ràtio de contactes per resposta i el número de respostes vàlides.

Validació pre i post estudi

Validació del qüestionari amb els resultats (tant freqüències com psicomètriques) obtinguts de la prova pilot, els quals es compararan amb els resultats obtinguts un cop finalitzat l'estudi.

Supervisió CEO

Enviament de fitxes tècniques i qüestionari al Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya per rebre el vist i plau i l'aprovació del disseny.

Treball de camp

Administració del qüestionari a una mostra suficient per obtenir resultats representatius als nivells establerts en el disseny.

Conclusions

Anàlisi i estudi dels resultats per part de l'equip i elaboració de conclusions de l'estudi.

S/Validació de contingut

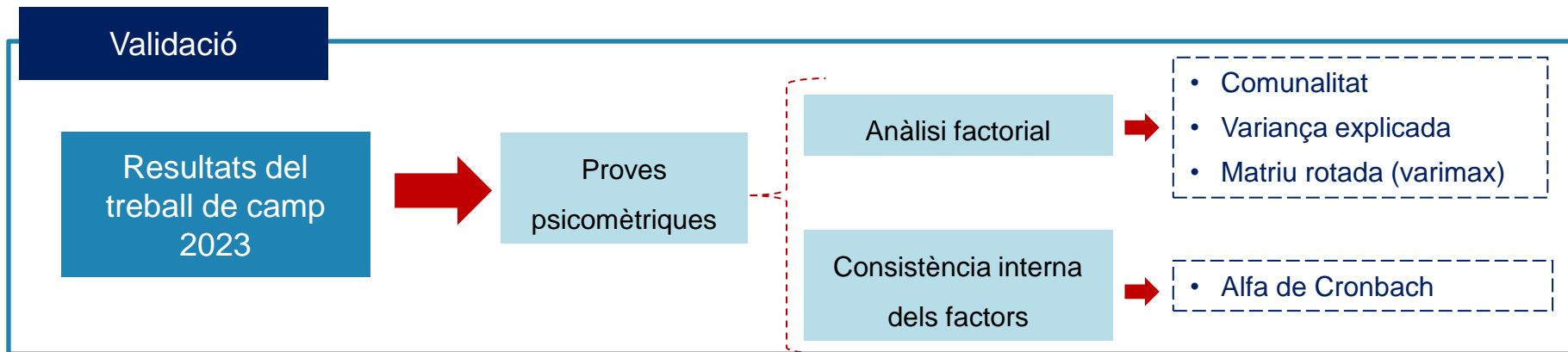
Metodologia

Pregunta resumida	Accessibilitat	Informació	Tracte	Confort	Coordinació	Altres	Satisfacció global amb el servei
P1. Primer cop que anava a l'especialista							
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita							
P3 Temps d'espera a la sala d'espera							
P4 Comoditat sala d'espera							
P5 Quantitat de persones sala d'espera							
P6 Neteja del centre							
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès							
P8 L'especialista compren què li passa							
P9 Respecte a la seva intimitat							
P10 Temps que li va dedicar l'especialista							
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament							
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer							
P13 Tracte personal del metge o metgessa							
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera							
P15 Tracte personal dels administratius							
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista							
P17 Va entendre tot el que havia de fer							
P18 Seguiment i control del seu problema de salut							
P101 Grau de satisfacció global							
P102 Continuarria venint?							

S/Validació

Qüestionari

- **Número de casos inclosos: 4.393**
- **Preguntes incloses:** Preguntes referents a la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris amb escala categòrica ordinal i amb valors de comunalitats per sobre 0,5(P2, P3, P4, P6, P7, P8, P9, P10, P14, P15, P16, P17, P18)
- **Respostes perdudes (missing):** es considera valors perduts aquelles respostes fora de l'escala categòrica ordinal.



S/Validació

Metodologia

*El total de les **comunalitats** obtingudes mitjançant el procés d'extracció es situen per sobre el 0,5, i moltes mostren valors superiors al 0,6. Això indica que són una bona mesura del constructe estudiat.*

Comunalitats	Inicial	Extracció
P2_Temps_espera_solicitud_visita	1	0,77
P3_Temps_espera_sala_espera	1	0,71
P4_Comoditat_Sala_espera	1	0,64
P5_Quantiat_persones_sala_espera	1	0,8
P6_Neteja_centre	1	0,69
P7_Especialista_escolta_atenció_interès	1	0,69
P8_Especialista_compren_que_li_passa	1	0,7
P9_Respecta_a_la_seva_intimitat	1	0,57
P10_Temps_que_li_va_dedicar_especialista	1	0,64
P11_Explicacions_sobre_la_seva_malaltia_i_tractament	1	0,63
P12_Informació_sobre_proves_havien_de_fer	1	0,66
P13_Tracte_personal_metge_metgessa	1	0,71
P14_Tracte_personal_infermer_infermera	1	0,64
P15_Tracte_personal_dels_administratius	1	0,56
P16_Coordinació_metge_de_primaria_especialista	1	0,58
P17_Va_entendre_tot_el_que_havia_de_fer	1	0,66
P18_Seguiment_i_control_del_seu_problema_de_salut	1	0,65

S/Validació

Metodologia

La **variància explicada** es situa al 66,50%, indicant que l'agrupació dels ítems en 5 factors expliquen prop del 70% del resultat del qüestionari.

Variància Total Explicada	Valors propis Inicials			Extracció: Sumes de Carregues al Quadrat		
	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat
1	6,79	40,00%	40,00%	6,79	40,00%	40,00%
2	1,55	9,10%	49,10%	1,55	9,10%	49,10%
3	1,1	6,40%	55,50%	1,1	6,40%	55,50%
4	0,96	5,60%	61,20%	0,96	5,60%	61,20%
5	0,91	5,30%	66,50%	0,91	5,30%	66,50%
6	0,75	4,40%	70,90%			
7	0,68	4,00%	74,90%			
8	0,65	3,80%	78,70%			
9	0,53	3,10%	81,90%			
10	0,5	2,90%	84,80%			
11	0,46	2,70%	87,50%			
12	0,43	2,60%	90,00%			
13	0,43	2,50%	92,60%			
14	0,39	2,30%	94,80%			
15	0,35	2,00%	96,90%			
16	0,29	1,70%	98,60%			
17	0,25	1,40%	100,00%			

S/Validació

Metodologia

El resultat de la **matriu rotada varimax** permet identificar els 5 factors amb els quals s'han agrupat les preguntes. S'observa que mentre el primer factor incorpora les preguntes relacionades amb l'assistència rebuda, el segon factor inclou ítems relacionats amb el temps d'espera a ser atès. El tercer factor fa referència a la quantitat específica en sala d'espera, mentre que el quart és dedicat a les condicions d'espera i els administratius. Finalment, el cinquè factor compta amb preguntes de l'especialista.

Matriu de Components Rotada	Component				
	1	2	3	4	5
P2_Temps_espera_solicitud_visita	0,12	0,85	0,07	0,1	0,14
P3_Temps_espera_sala_espera	0,14	0,76	-0,29	0,15	0,02
P4_Comoditat_Sala_espera	0,05	0,3	-0,15	0,72	0,1
P5_Quantiat_persones_sala_espera	-0,07	-0,14	0,87	-0,14	-0,06
P6_Neteja_centre	0,2	-0,02	-0,09	0,8	0,05
P7_Especialista_escolta_atenció_interès	0,4	0,11	0,01	0,1	0,71
P8_Especialista_compren_que_li_passa	0,45	0,16	0,05	0,15	0,67
P9_Respecta_a_la_seva_intimitat	0,63	0,05	-0,03	0,26	0,34
P10_Temps_que_li_va_dedicar_especialista	0,06	-0,11	-0,36	-0,07	0,71
P11_Explicacions_sobre_la_seva_malaltia_i_tractament	0,74	0,1	-0,06	0,07	0,26
P12_Informació_sobre_proves_havien_de_fer	0,8	0,08	-0,08	-0,03	-0,02
P13_Tracte_personal_metge_metgessa	0,68	0,1	0	0,23	0,44
P14_Tracte_personal_infermer_infermera	0,67	0,07	0,01	0,37	0,23
P15_Tracte_personal_dels_administratius	0,49	0,14	0,08	0,51	0,17
P16_Coordinació_metge_de_primaria_especialista	0,23	0,23	0,19	0,39	0,53
P17_Va_entendre_tot_el_que_havia_de_fer	0,68	0,11	-0,03	0,19	0,38
P18_Seguiment_i_control_del_seu_problema_de_salut	0,51	0,25	0,06	0,25	0,51

S/Validació

Metodologia

Finalment, l'**Alfa de Cronbach** mostra com el primer factor presenta valors de 0,86, indicant una bona consistència interna de les preguntes agrupades. El segon es situa al voltant de 0,64, mentre que el tercer factor té un valor de 1, fruit de ser un únic ítem al factor. El quart i cinquè factor mostren un Alfa de 0,62 i 0,82 corresponentment, semblants als obtinguts al segon i primer factor respectivament.

Factor	Número d'ítems	Ítems inclosos	Alfa de Cronbach
1	7	P9, P11, P12, P13, P14, P17, P18	0,86
2	2	P2, P3	0,64
3	1	P5	1
4	3	P4, P6, P15	0,62
5	4	P7, P8, P10, P16, P18	0,82

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

Desglossament

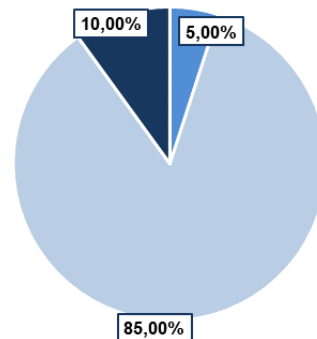
- **Estructura:**
 - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei d'atenció hospitalària amb internament d'aguts+ preguntes no validades que s'han considerat d'interès
- **Escales de valoració:**
 - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)
 - Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10
 - Una pregunta de fidelitat
- **Fiabilitat:** tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut:** per a la seva construcció ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.
- **Validesa de constructe:**
 - Validesa convergent: tots els ítems posseeixen una càrrega superior a 0,4.
 - Validesa discriminant: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

Composició del qüestionari - 2023

Tipologies de preguntes	Número preguntes	Número de preguntes (%)
Preguntes d'utilització de servei	1	5,00%
Preguntes sobre el servei	17	85,00%
Preguntes de satisfacció i fidelitat globals	2	10,00%
Total	20	100,00%



- Preguntes d'utilització de servei
- Preguntes sobre el servei
- Preguntes de satisfacció i fidelitat globals

Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Resultats globals 2023

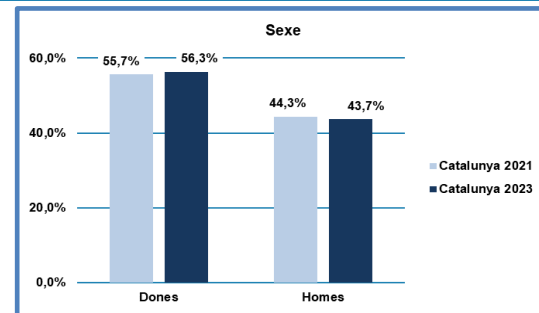
S/Visió Sociodemogràfica

Resultats

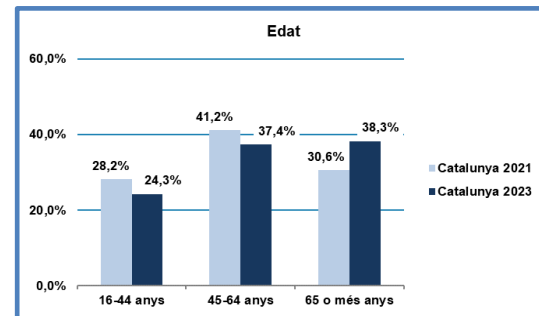
	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2021	4167
CATALUNYA 2023	4393



Sexe



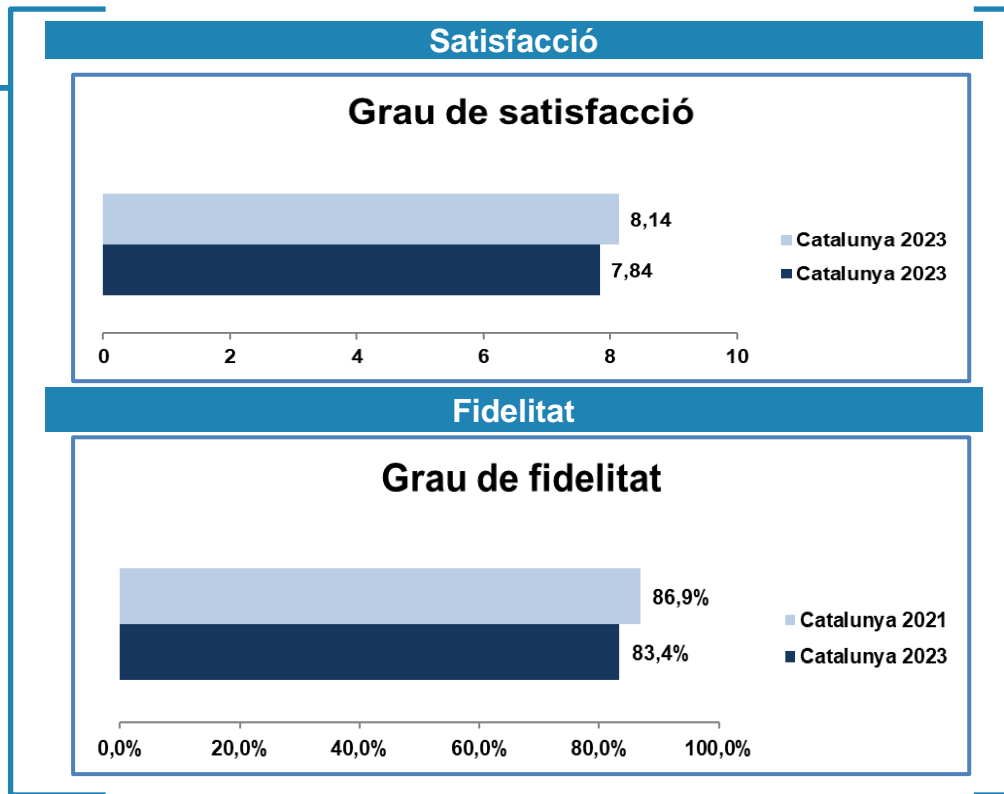
Edat



S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

	Nombre d'enquestes
CATALUNYA 2021	4167
CATALUNYA 2023	4393



S/Indicador positiu

Resultats

Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han sigut ponderats en funció de l'activitat de cada àrea bàsica de salut amb l'objectiu que es esdevinguin representatius de la població de referència de cada unitat mostral.

Indicador Positiu

Només es calcula si les opcions de resposta són categòriques ordinals.

Categoria de resposta	Agregació
Resposta més positiva	Indicador Positiu
Resposta positiva	
Resposta neutra	
Resposta negativa	-
Resposta més negativa	-

Àrees de millora

Àrea d'excel·lència ● Indicador positiu és superior al 90%

Àrea estàndard ● Indicador positiu es situa entre el 75 i el 90%

Àrea de millora ● Indicador positiu es troba per sota el 75%

S/Indicador positiu

Resultats

Ordenació d'ítems

Els ítems referents a l'experiència del pacient són presentats en ordre decreixent segons el número de respostes positives que han assolit.

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2023
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,7% ●	96,3% ●
P9 Respecte a la seva intimitat	97,1% ●	96,2% ●
P6 Neteja del centre	95,5% ●	94,9% ●
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,7% ●	93,2% ●
P13 Tracte personal del metge o metgessa	94,1% ●	93,0% ●
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4% ●	92,9% ●
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3% ●	91,0% ●
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1% ●	90,1% ●
P15 Tracte personal dels administratius	90,3% ●	88,7% ●
P8 L'especialista compren què li passa	88,0% ●	85,6% ●
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0% ●	84,8% ●
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1% ●	82,6% ●
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3% ●	78,7% ●
P4 Comoditat sala d'espera	79,7% ●	74,3% ●
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7% ●	72,1% ●
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8% ●	71,0% ●
P5 Quantitat de persones sala d'espera	70,4% ●	56,9% ●

S/Indicador positiu

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

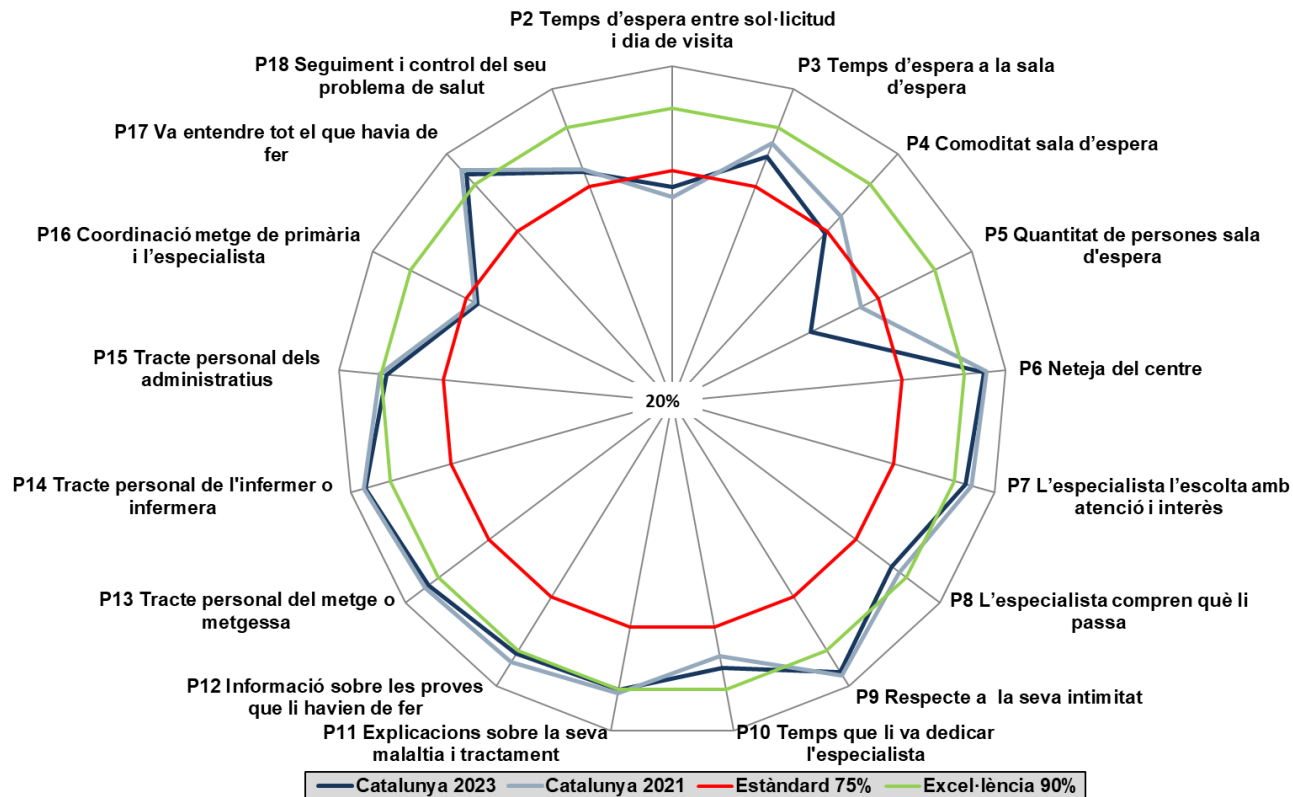
Número en verd -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2023	Diferència 2021 vs 2023
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	68,8% ●	71,0% ●	+ 2,3%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	86,1% ●	82,6% ●	-3,5%
P4 Comoditat sala d'espera	79,7% ●	74,3% ●	-5,5%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	70,4% ●	56,9% ●	-13,4%
P6 Neteja del centre	95,5% ●	94,9% ●	-0,6%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	94,4% ●	92,9% ●	-1,4%
P8 L'especialista compren què li passa	88,0% ●	85,6% ●	-2,4%
P9 Respecte a la seva intimitat	97,1% ●	96,2% ●	-0,9%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	82,0% ●	84,8% ●	+2,8%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1% ●	90,1% ●	-0,9%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,3% ●	91,0% ●	-2,3%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	94,1% ●	93,0% ●	-1,1%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,7% ●	96,3% ●	-0,4%
P15 Tracte personal dels administratius	90,3% ●	88,7% ●	-1,6%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,7% ●	72,1% ●	-0,6%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	94,7% ●	93,2% ●	-1,5%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3% ●	78,7% ●	-0,6%

Pregunta resumida	Catalunya 2021	Catalunya 2023	Diferència 2021 vs 2023
P101 Grau de satisfacció global	8,14	7,84	-0,30
P102 Continuarà venint?	86,9%	83,4%	-3,5%

Gràfic radial:

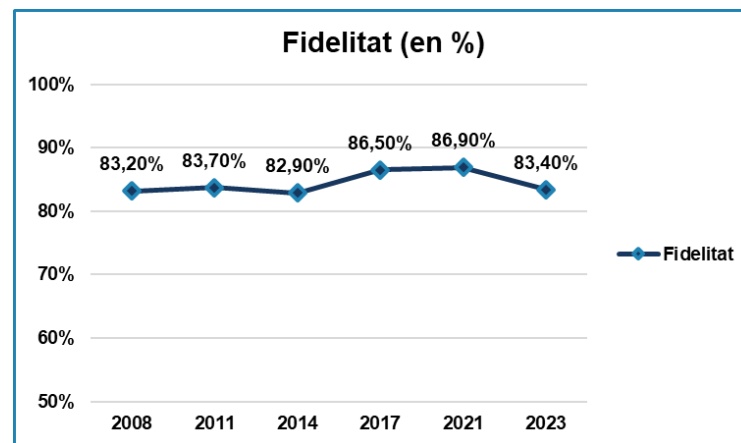
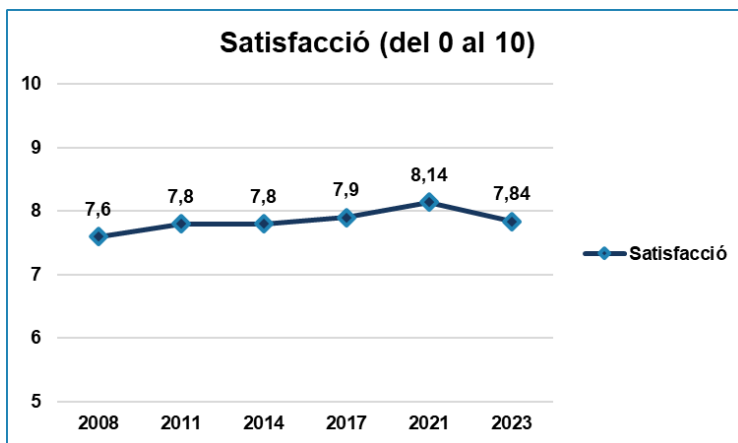
Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi. Es compara els resultats de l'any 2021 amb els de l'any 2023.



S/Evolutiu de satisfacció i fidelitat

Resultats

Indicadors globals	2008	2011	2014	2017	2021	2023
Fidelitat	83,20%	83,70%	82,90%	86,50%	86,90%	83,40%
Satisfacció	7,6	7,8	7,8	7,9	8,14	7,84



Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Resultats per UP

S/Resultats per regió sanitària

Alt Pirineu i Aran

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 707 - Espitau Val d'Aran	UP 732 - Fundació Sant Hospital	UP 748 - Hospital Comarcal del Pallars	UP 7493 - Hospital de la Cerdanya
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,0%	83,5% (+)	77,60%	76,80%	74,00%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	83,40%	83,30%	90,90%	89,00%
P4 Comoditat sala d'espera	74,3%	76,50%	80,10%	81,80%	87,4% (+)
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,9%	63,80%	75% (+)	70,3% (+)	64,60%
P6 Neteja del centre	94,9%	97,00%	94,30%	98,90%	96,70%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9%	89,50%	93,90%	94,30%	90,70%
P8 L'especialista compren què li passa	85,6%	89,60%	86,40%	84,60%	83,60%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,2%	95,80%	96,10%	97,20%	97,60%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	86,80%	90,30%	88,50%	87,30%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	89,90%	90,90%	95,20%	93,20%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,0%	93,50%	97,80%	94,20%	84,10%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	94,90%	93,80%	91,70%	92,40%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	96,00%	97,80%	97,00%	97,00%
P15 Tracte personal dels administratius	88,7%	85,60%	90,80%	98,1% (+)	96,80%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,1%	80,80%	80,30%	76,00%	77,80%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	94,20%	91,90%	93,80%	92,70%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	78,7%	81,20%	84,90%	85,60%	84,00%
P101 Grau de satisfacció global	7,84	8,08	8,09	8,07	8,07
P102 Continuaria venint?	83,4%	83,50%	89,80%	91,50%	85,50%

S/Resultats per regió sanitària

Lleida

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 1 - Hospital U. Arnau de Vilanova de Lleida	UP 771 - Hospital Santa Maria
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,0%	67,90%	70,10%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	74,10%	84,70%
P4 Comoditat sala d'espera	74,3%	73,60%	80,50%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,9%	38,8% (-)	57,40%
P6 Neteja del centre	94,9%	90,80%	92,40%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9%	93,00%	93,60%
P8 L'especialista compren què li passa	85,6%	80,40%	88,00%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,2%	93,60%	97,20%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	81,90%	82,90%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	85,30%	88,40%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,0%	86,80%	91,60%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	91,20%	89,30%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	96,70%	96,20%
P15 Tracte personal dels administratius	88,7%	92,70%	93,90%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,1%	70,80%	74,10%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	93,40%	93,20%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	78,7%	78,00%	81,80%
P101 Grau de satisfacció global	7,84	7,72	7,94
P102 Continuaria venint?	83,4%	75,20%	84,10%

S/Resultats per regió sanitària

Camp de Tarragona

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 39 - Hospital Univ. Joan XXIII de Tarragona	UP 763 - Hospital Universitari Sant Joan de Reus	UP 767 - Hospital Sant Pau i Santa Tecla	UP 826 - Pius Hospital de Valls	UP 4373 - Hospital del Vendrell
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,0%	74,60%	58,4% (-)	70,90%	77,90%	59,1% (-)
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	82,80%	77,40%	89,80%	79,30%	77,30%
P4 Comoditat sala d'espera	74,3%	71,10%	72,10%	80,00%	69,50%	80,60%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,9%	47,90%	45,50%	68,30%	62,50%	60,20%
P6 Neteja del centre	94,9%	90,30%	87,8% (-)	99,10%	97,90%	94,40%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9%	88,90%	90,90%	94,20%	95,80%	92,70%
P8 L'especialista compren què li passa	85,6%	85,60%	85,00%	86,90%	93,70%	82,40%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,2%	94,70%	93,30%	95,60%	98,90%	97,80%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	83,20%	79,10%	81,80%	88,30%	84,10%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	88,30%	88,30%	87,20%	94,30%	86,10%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,0%	94,20%	88,80%	94,10%	95,70%	88,30%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	93,20%	89,90%	92,30%	96,40%	91,10%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	93,40%	94,90%	95,60%	98,80%	94,60%
P15 Tracte personal dels administratius	88,7%	91,50%	82,00%	86,80%	91,20%	80% (-)
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,1%	70,00%	63,40%	69,40%	78,90%	69,00%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	92,70%	92,30%	95,40%	97,50%	95,90%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	78,7%	80,80%	77,70%	75,90%	86,40%	68,3% (-)
P101 Grau de satisfacció global	7,84	8,03	7,51	7,8	8,44	7,39
P102 Continuaria venint?	83,4%	84,70%	82,20%	81,90%	91,80%	78,30%

S/Resultats per regió sanitària

Terres de l'Ebre

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 86 - Hospital de Tortosa Verge de la Cinta	UP 737 - Hospital Comarcal Móra d'Ebre	UP 836 - Clínica Terres de l'Ebre	UP 975 - Hospital Comarcal d'Amposta
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,0%	77,50%	69,90%	81,40%	72,30%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	82,50%	76,10%	87,60%	83,50%
P4 Comoditat sala d'espera	74,3%	68,00%	76,30%	63,80%	74,50%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,9%	43,1% (-)	51,70%	50,90%	49,10%
P6 Neteja del centre	94,9%	92,10%	94,80%	96,90%	96,50%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9%	95,80%	91,70%	94,70%	94,20%
P8 L'especialista compren què li passa	85,6%	83,00%	77,10%	90,30%	85,00%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,2%	97,20%	92,90%	94,80%	95,40%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	88,90%	83,50%	89,90%	88,20%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	89,50%	84,30%	92,50%	90,10%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,0%	87,50%	89,40%	93,50%	94,00%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	96,00%	90,10%	95,80%	92,00%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	95,70%	95,90%	98,70%	96,10%
P15 Tracte personal dels administratius	88,7%	83,30%	87,50%	89,00%	91,40%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,1%	71,30%	68,10%	74,60%	78,20%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	92,60%	96,10%	95,00%	92,90%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	78,7%	80,80%	72,30%	84,80%	71,20%
P101 Grau de satisfacció global	7,84	7,83	7,57	7,76	7,76
P102 Continuaria venint?	83,4%	84,10%	77,00%	84,10%	85,00%

S/Resultats per regió sanitària

Girona (1/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 100 - Hospital U de Girona Doctor Josep Trueta	UP 719 - Hospital Comarcal de Blanes	UP 723 - Hospital de Campdevàno	UP 724 - Hospital de Figueres	UP 739 - Hospital de Palamós
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,0%	73,60%	62,60%	65,80%	71,00%	81,00%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	79,00%	76,60%	76,20%	88,20%	90,50%
P4 Comoditat sala d'espera	74,3%	83,30%	64,50%	77,10%	82,50%	80,80%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,9%	61,20%	53,20%	47,50%	69,00%	64,70%
P6 Neteja del centre	94,9%	96,70%	94,10%	98,30%	96,60%	96,80%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9%	93,70%	89,40%	93,90%	96,60%	96,90%
P8 L'especialista compren què li passa	85,6%	91,20%	83,70%	77,30%	85,10%	93,90%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,2%	98,90%	99,10%	93,00%	97,80%	100,00%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	89,50%	77,50%	86,30%	86,50%	90,50%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	94,70%	90,60%	92,90%	90,80%	98,2% (+)
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,0%	96,80%	84,30%	91,60%	90,90%	98,9% (+)
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	95,40%	92,30%	95,00%	97,80%	98,80%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	98,80%	96,00%	91,80%	96,50%	99,00%
P15 Tracte personal dels administratius	88,7%	91,30%	87,30%	93,10%	88,60%	95,90%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,1%	76,30%	72,40%	75,50%	83,50%	78,60%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	91,50%	94,70%	89,90%	90,80%	98,70%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	78,7%	86,40%	71,20%	77,50%	86,60%	84,20%
P101 Grau de satisfacció global	7,84	8,14	7,64	7,56	8,31	8,28
P102 Continuarà venint?	83,4%	90,30%	78,20%	80,30%	91,20%	89,80%

S/Resultats per regió sanitària

Girona (2/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 759 - HC Sant Jaume Calella	UP 762 - Hosp. d'Olot i Comarcal de la Garrotxa	UP 770 - Hospital Santa Caterina	UP 2970 - ICO Girona *
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,0%	65,50%	63,10%	66,10%	87,6% (+)
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	78,90%	75,50%	83,80%	84,60%
P4 Comoditat sala d'espera	74,3%	75,80%	80,00%	72,10%	82,50%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,9%	55,60%	69,30%	65,60%	60,80%
P6 Neteja del centre	94,9%	91,30%	97,20%	93,20%	97,90%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9%	93,00%	91,40%	95,80%	99,20%
P8 L'especialista compren què li passa	85,6%	85,60%	82,90%	88,50%	96,2% (+)
P9 Respecte a la seva intimitat	96,2%	93,60%	98,10%	98,10%	99,20%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	82,20%	74,5% (-)	80,80%	91,00%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	88,40%	89,70%	90,30%	96,50%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,0%	88,40%	87,60%	93,10%	98,4% (+)
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	92,30%	88,00%	92,60%	98,50%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	92,90%	95,50%	97,90%	100,00%
P15 Tracte personal dels administratius	88,7%	87,90%	85,70%	80,5% (-)	95,30%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,1%	74,90%	77,20%	65,50%	80,90%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	92,30%	95,10%	84,2% (-)	97,20%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	78,7%	82,20%	79,80%	75,10%	96,6% (+)
P101 Grau de satisfacció global	7,84	7,97	7,85	7,72	8,88 (+)
P102 Continuaria venint?	83,4%	85,10%	73,7% (-)	84,40%	93% (+)

*Entitat amb característiques especials a tenir en compte a l'hora de comparar amb Catalunya.

S/Resultats per regió sanitària

Catalunya Central

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 634 - Althaia	UP 745 - Hospital Universitari de Vic	UP 757 - Hospital Comarcal de Sant Bernabé	UP 916 - Hospital d'Igualada
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,0%	72,20%	68,70%	61,90%	70,40%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	81,10%	80,60%	86,50%	88,80%
P4 Comoditat sala d'espera	74,3%	82,30%	72,90%	76,80%	74,70%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,9%	61,80%	53,70%	66,60%	51,30%
P6 Neteja del centre	94,9%	95,40%	94,30%	97,00%	93,60%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9%	88,70%	93,20%	91,40%	88,10%
P8 L'especialista compren què li passa	85,6%	81,30%	82,90%	84,50%	78,50%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,2%	93,90%	90,3% (-)	96,50%	96,80%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	85,80%	84,70%	79,60%	84,00%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	85,50%	87,00%	86,10%	88,00%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,0%	89,50%	95,60%	87,60%	86,90%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	88,30%	85,3% (-)	94,80%	90,50%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	96,80%	92,40%	99,10%	96,40%
P15 Tracte personal dels administratius	88,7%	89,50%	83,80%	91,00%	88,90%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,1%	69,30%	73,60%	74,60%	67,50%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	92,60%	91,40%	92,40%	91,00%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	78,7%	73,10%	74,90%	76,90%	76,20%
P101 Grau de satisfacció global	7,84	7,37	7,6	7,44	7,59
P102 Continuaria venint?	83,4%	78,70%	73,3% (-)	79,80%	81,40%

S/Resultats per regió sanitària

Consorci Sanitari de Barcelona (1/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 718 - Hospital Clínic de Barcelona	UP 726 - Hospital Dos de Maig	UP 746 - Hospital del Mar	UP 772 - Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	UP 6046 - Hospital Universitari Vall d'Hebron
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,0%	74,40%	76,40%	78,70%	72,80%	67,00%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	77,80%	92,9% (+)	88,50%	85,10%	80,60%
P4 Comoditat sala d'espera	74,3%	86,6% (+)	73,80%	80,70%	82,80%	61,7% (-)
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,9%	65,50%	56,80%	60,20%	64,20%	47,50%
P6 Neteja del centre	94,9%	98,30%	97,20%	92,90%	98,30%	94,00%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9%	93,10%	91,50%	98,00%	96,40%	92,80%
P8 L'especialista compren què li passa	85,6%	88,90%	88,90%	94,6% (+)	91,50%	88,80%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,2%	93,30%	97,40%	94,80%	97,10%	95,60%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	83,30%	84,70%	93,9% (+)	93,60%	80,70%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	93,70%	90,20%	92,50%	92,80%	93,60%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,0%	92,60%	94,00%	93,20%	93,00%	96,30%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	90,80%	93,60%	98,90%	96,30%	93,40%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	96,90%	93,40%	98,90%	96,60%	92,30%
P15 Tracte personal dels administratius	88,7%	83,60%	93,60%	87,90%	90,70%	95,10%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,1%	81,50%	70,70%	77,00%	78,80%	69,30%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	94,60%	90,70%	95,10%	94,70%	95,70%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	78,7%	82,00%	78,30%	84,00%	86,00%	80,60%
P101 Grau de satisfacció global	7,84	7,91	8,14	8,29	8,36	7,87
P102 Continuaria venint?	83,4%	83,70%	82,70%	90,50%	87,60%	83,00%

S/Resultats per regió sanitària

Consorci Sanitari de Barcelona (2/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 777 - Fundació Puigvert - IUNA*	UP 833 - Hospital Universitari Sagrat Cor*
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,0%	77,80%	67,30%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	81,60%	75,90%
P4 Comoditat sala d'espera	74,3%	67,00%	66,70%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,9%	55,70%	40,60%
P6 Neteja del centre	94,9%	95,30%	85,40%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9%	92,80%	81,90%
P8 L'especialista compren què li passa	85,6%	86,00%	81,20%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,2%	98,10%	91,00%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	81,30%	78,30%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	83,20%	90,10%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,0%	84,80%	91,70%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	91,50%	85,20%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	96,30%	91,60%
P15 Tracte personal dels administratius	88,7%	93,10%	81,20%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,1%	76,30%	66,50%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	92,70%	91,10%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	78,7%	80,90%	75,90%
P101 Grau de satisfacció global	7,84	7,76	7,37
P102 Continuaria venint?	83,4%	83,00%	73,70%

*Entitat amb característiques especials que desaconsellen la comparació amb Catalunya.

S/Resultats per regió sanitària

Zona Metropolitana Barcelona Nord (1/3)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 272 - H. U. Germans Trias i Pujol de Badalona	UP 729 - Hospital U. Mútua de Terrassa	UP 734 - Fundació Hospital de l'Esperit Sant	UP 741 - Hospital de Sabadell	UP 743 - Hospital de Sant Celoni
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,0%	76,00%	73,30%	70,50%	72,10%	65,00%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	82,70%	85,80%	84,20%	87,30%	87,10%
P4 Comoditat sala d'espera	74,3%	64,60%	81,10%	71,60%	73,20%	70,50%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,9%	55,50%	55,30%	57,60%	53,50%	63,40%
P6 Neteja del centre	94,9%	93,70%	96,70%	96,70%	95,80%	93,30%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9%	96,40%	93,40%	96,00%	93,00%	88,20%
P8 L'especialista compren què li passa	85,6%	86,70%	86,20%	84,40%	85,50%	82,20%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,2%	97,80%	95,30%	95,30%	95,70%	94,90%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	83,70%	85,20%	88,40%	86,00%	76,70%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	85,50%	90,70%	93,90%	88,10%	87,80%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,0%	87,10%	94,00%	88,90%	93,30%	90,30%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	88,70%	94,30%	97,00%	95,80%	89,40%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	92,50%	98,00%	98,90%	100,00%	90,2% (-)
P15 Tracte personal dels administratius	88,7%	83,80%	85,50%	88,50%	88,90%	89,30%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,1%	72,50%	70,10%	67,10%	67,50%	79,30%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	91,00%	95,70%	92,00%	93,20%	93,80%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	78,7%	79,40%	70,20%	84,40%	70,60%	71,20%
P101 Grau de satisfacció global	7,84	7,71	7,4	8,17	7,96	7,38
P102 Continuaria venint?	83,4%	82,40%	79,00%	84,70%	85,10%	80,00%

S/Resultats per regió sanitària

Zona Metropolitana Barcelona Nord (2/3)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 744 - Hospital de Terrassa	UP 750 - Hospital General de Granollers	UP 753 - Hospital Municipal de Badalona	UP 908 - Hospital de Mollet	UP 1425 - Hospital de Mataró
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,0%	63,30%	68,20%	68,40%	70,10%	71,60%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	82,20%	81,90%	78,70%	79,10%	75,40%
P4 Comoditat sala d'espera	74,3%	72,00%	76,10%	67,80%	69,60%	69,60%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,9%	61,40%	58,10%	67,60%	48,60%	50,50%
P6 Neteja del centre	94,9%	97,40%	96,80%	96,10%	87,8% (-)	90,30%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9%	89,30%	95,80%	94,80%	91,90%	89,40%
P8 L'especialista compren què li passa	85,6%	83,20%	86,20%	79,10%	81,50%	82,90%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,2%	95,30%	99,10%	96,90%	96,20%	93,60%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	83,30%	86,20%	90,20%	79,80%	82,80%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	87,20%	95,40%	85,90%	86,40%	87,70%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,0%	87,30%	87,90%	83,1% (-)	86,50%	85,70%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	89,80%	93,50%	96,10%	89,00%	90,50%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	96,10%	95,80%	100,00%	94,30%	97,20%
P15 Tracte personal dels administratius	88,7%	90,50%	84,90%	87,60%	93,00%	90,20%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,1%	68,80%	63,10%	68,90%	67,80%	66,00%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	90,40%	97,30%	88,80%	88,60%	91,90%
P18 Seguitament i control del seu problema de salut	78,7%	74,20%	68% (-)	68,4% (-)	65% (-)	70,90%
P101 Grau de satisfacció global	7,84	7,47	7,88	7,82	7,31	7,47
P102 Continuaria venint?	83,4%	84,10%	83,90%	79,00%	83,30%	77,90%

S/Resultats per regió sanitària

Zona Metropolitana Barcelona Nord (3/3)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 3536 - ICO Badalona*
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,0%	82,8% (+)
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	86,20%
P4 Comoditat sala d'espera	74,3%	78,50%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,9%	55,50%
P6 Neteja del centre	94,9%	99,00%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9%	96,50%
P8 L'especialista compren què li passa	85,6%	92,60%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,2%	97,10%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	88,70%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	95,40%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,0%	98,3% (+)
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	95,50%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	97,90%
P15 Tracte personal dels administratius	88,7%	89,20%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,1%	77,30%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	99,10%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	78,7%	95,5% (+)
P101 Grau de satisfacció global	7,84	8,67
P102 Continuaria venint?	83,4%	91,50%

*Entitat amb característiques especials a tenir en compte a l'hora de comparar amb Catalunya.

S/Resultats per regió sanitària

Zona Metropolitana Barcelona Sud (1/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 146 - Hospital de Viladecans	UP 148 - Hospital Universitari de Bellvitge	UP 742 - Parc Sanitari Sant Joan Déu - HG	UP 754 - Hospital Residència Sant Camil	UP 764 - Hospital Sant Joan de Déu (Martorell)
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,0%	66,20%	59,2% (-)	61,40%	65,70%	63,90%
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	76,70%	76,90%	83,10%	81,40%	86,00%
P4 Comoditat sala d'espera	74,3%	66,50%	62,5% (-)	68,20%	68,60%	72,80%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,9%	47,90%	48,00%	62,30%	53,80%	57,40%
P6 Neteja del centre	94,9%	88,3% (-)	93,50%	96,70%	95,70%	92,10%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9%	92,60%	94,10%	93,30%	92,40%	88,70%
P8 L'especialista compren què li passa	85,6%	72,7% (-)	85,10%	72,6% (-)	90,90%	83,60%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,2%	97,30%	99,00%	96,30%	96,90%	96,60%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	75,2% (-)	85,70%	83,60%	89,90%	79,50%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	87,60%	88,60%	91,70%	92,90%	87,10%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,0%	87,60%	86,70%	87,90%	91,20%	89,90%
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	91,90%	93,10%	92,20%	92,70%	94,00%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	94,50%	99,00%	93,70%	96,80%	98,90%
P15 Tracte personal dels administratius	88,7%	81,70%	92,80%	85,80%	88,20%	79,9% (-)
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,1%	62,70%	65,50%	62,40%	74,10%	58,8% (-)
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	91,50%	93,30%	91,20%	97,00%	91,50%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	78,7%	66,4% (-)	82,00%	78,00%	82,50%	75,20%
P101 Grau de satisfacció global	7,84	7,14	7,7	7,33	8,06	7,58
P102 Continuaria venint?	83,4%	78,20%	77,90%	77,30%	87,00%	82,90%

S/Resultats per regió sanitària

Zona Metropolitana Barcelona Sud (2/2)

Pregunta resumida	Catalunya 2023	UP 765 - Hospital Sant Joan de Déu (Esplugues LI)	UP 1012 - Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	UP 5994 - H. Moisès Broggi	UP 1063 - ICO Hospitalet*
P2 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	71,0%	77,60%	71,60%	62,80%	82,8% (+)
P3 Temps d'espera a la sala d'espera	82,6%	81,80%	77,90%	89,30%	86,20%
P4 Comoditat sala d'espera	74,3%	75,50%	63,3% (-)	76,60%	78,50%
P5 Quantitat de persones sala d'espera	56,9%	69,10%	45,80%	52,40%	55,50%
P6 Neteja del centre	94,9%	93,40%	94,70%	96,40%	99,00%
P7 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,9%	89,40%	92,90%	91,20%	96,50%
P8 L'especialista compren què li passa	85,6%	88,30%	85,90%	89,10%	92,60%
P9 Respecte a la seva intimitat	96,2%	97,10%	96,50%	95,90%	97,10%
P10 Temps que li va dedicar l'especialista	84,8%	92,30%	82,50%	80,20%	88,70%
P11 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	91,40%	93,90%	87,20%	95,40%
P12 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,0%	91,00%	86,80%	93,60%	98,3% (+)
P13 Tracte personal del metge o metgessa	93,0%	93,00%	96,00%	95,20%	95,50%
P14 Tracte personal de l'infermer o infermera	96,3%	96,90%	96,20%	98,50%	97,90%
P15 Tracte personal dels administratius	88,7%	84,50%	88,80%	91,70%	89,20%
P16 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,1%	64,80%	78,10%	66,60%	77,30%
P17 Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	88,20%	94,30%	96,10%	99,10%
P18 Seguiment i control del seu problema de salut	78,7%	75,70%	75,00%	83,20%	95,5% (+)
P101 Grau de satisfacció global	7,84	7,98	7,79	7,8	8,67
P102 Continuaria venint?	83,4%	88,20%	81,30%	88,80%	91,50%

*Entitat amb característiques especials.

S/Comentaris

- L'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del servei d'atenció especialitzada ambulatoria del 2023 ha sigut el primer estudi d'aquesta línia que s'ha dut mitjançant SMS.
- A més, durant l'estudi de l'any 2023, el mostreig no es fa en base poblacional si no en base l'activitat reportada per els proveïdors.
- Tots els resultats de totes les entitats es troben ponderats seguint la sistemàtica aplicada en la resta d'estudis.
- A l'hora de comparar els resultats amb els obtinguts durant el 2021 s'ha de tenir present l'impacte dels protocols Covid en la valoració dels resultats.

S/Conclusions

Resultats

- La satisfacció dels usuaris amb el servei rebut durant l'any 2023 és de 7,84 sobre 10, mentre que el 2021 era de 8,14 sobre 10. La fidelitat amb el servei durant l'any 2023 es situa al 83,4%, inferior a l'obtinguda durant l'any 2021, quan aquest indicador va obtenir una puntuació del 86,9%,
- Els 3 ítems més ben valorats per els usuaris de l'any 2023 són "P14. Tracte personal del personal d'infermeria" (96,3%), "P9. Respecte a la seva intimitat" (96,2%) i "P6. Neteja del centre" (94,9%).
- L'ítem "P5. Quantitat de persones a la sala d'espera" és l'ítem que més diferència en negatiu té en relació els resultats de l'any 2021, passant del 70,4% al 56,9%.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut