

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI
ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA
2017
RESULTATS PER CENTRE**

CAP II Major - UP 335

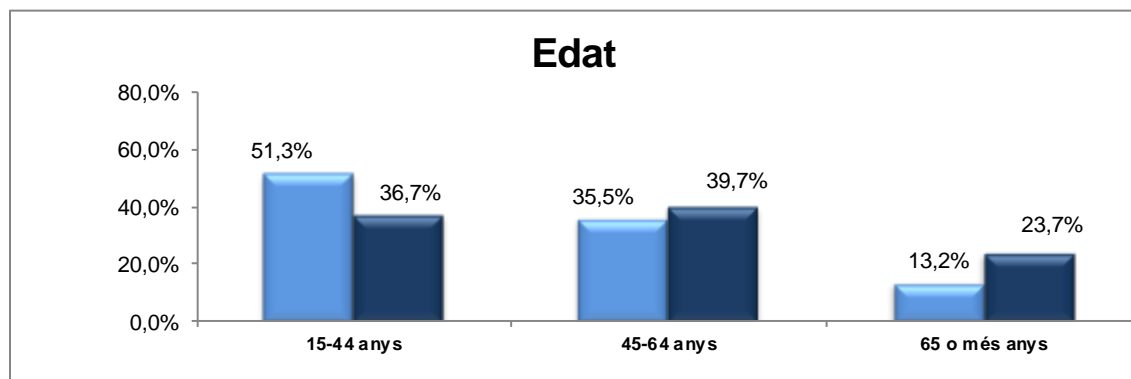
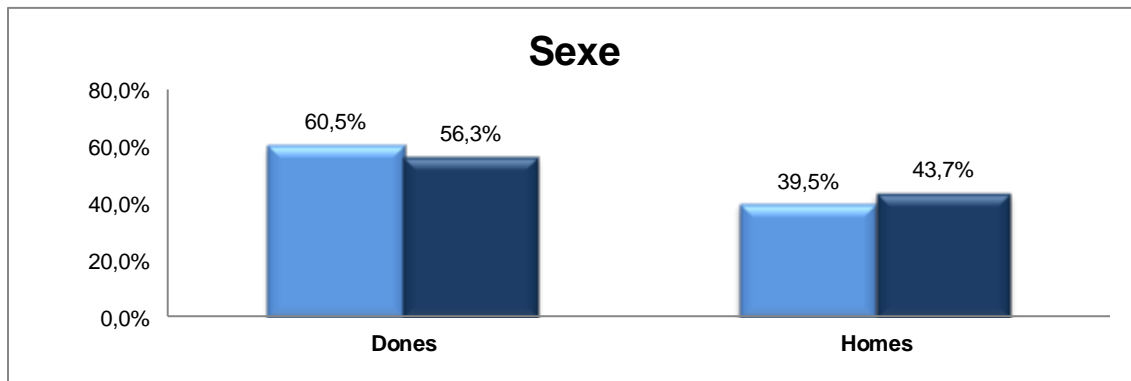
**Àrea Sanitària
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat**

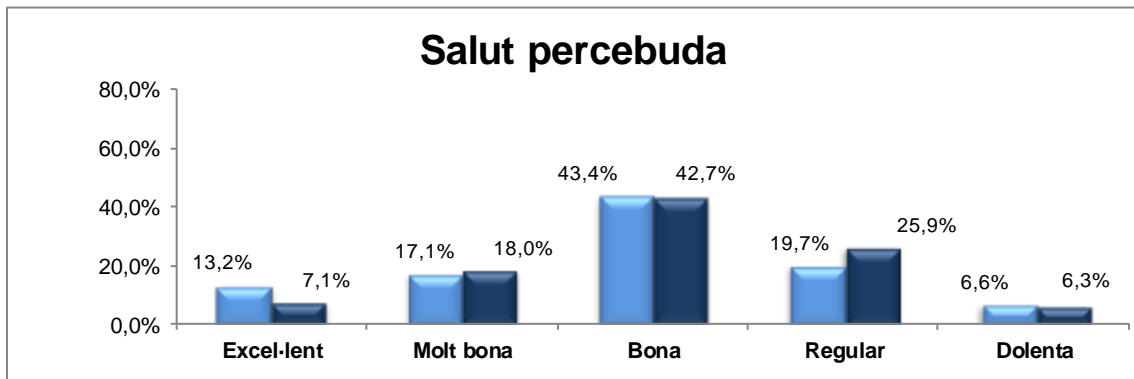
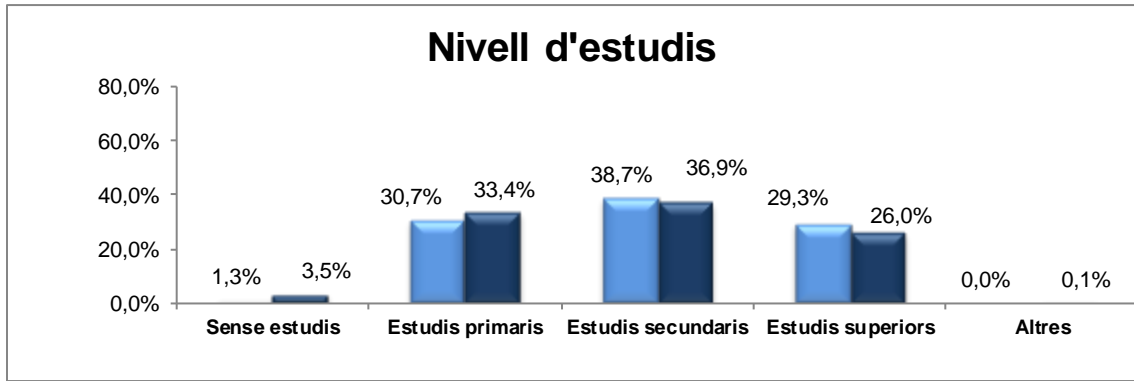
A. Anàlisi per UP

A.1. Descripció de la població enquestada

	Nombre d'enquestes
CAP II Major	76
CATALUNYA	5298

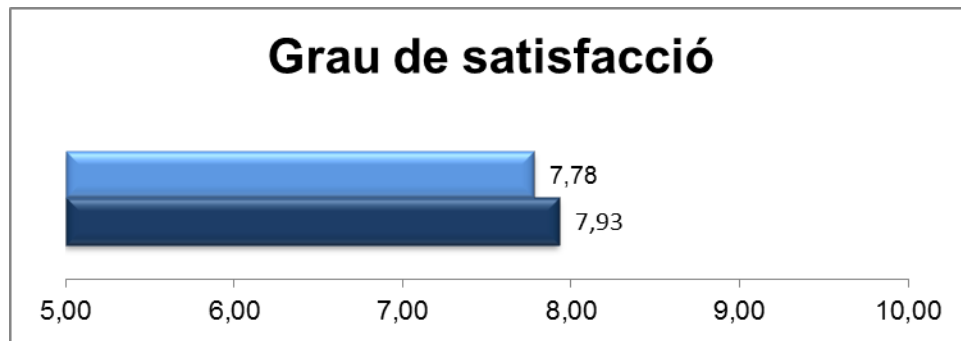
A.1.1. Característiques sociodemogràfiques



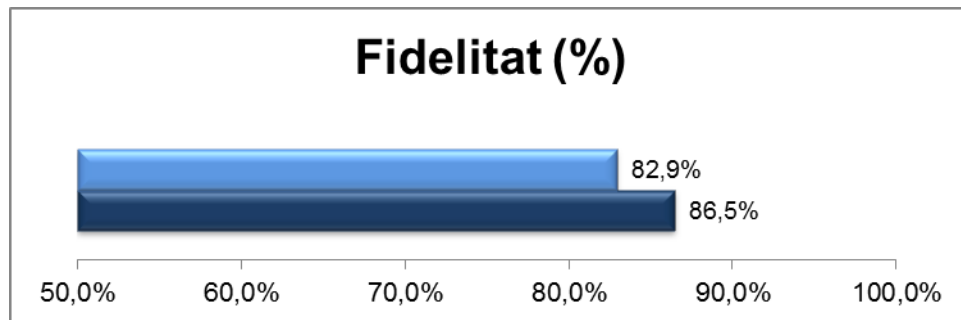


A.2. Mesures de satisfacció i fidelitat

Nota: P101 Valori la seva satisfacció global amb l'assistència rebuda



Nota: P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

Up Catalunya

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	40,8%	
	No	59,2%	
N 76 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	1,4%	
	Curt	13,5%	
	Normal	44,6%	
	Llarg	25,7%	
N 74 NS/NC 2	Molt llarg	14,9%	
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	8,0%	
	Curt	34,7%	
	Normal	49,3%	
	Llarg	4,0%	
N 75 NS/NC 1	Molt llarg	4,0%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	12,2%	
	Molt bona	2,7%	
	Bona	60,8%	
	Regular	21,6%	
	Malament	2,7%	
N 74 NS/NC 2			
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	21,5%	
	Poques vegades	41,5%	
	Sovint	24,6%	
	Gairebé sempre	3,1%	
	Sempre	9,2%	
N 65 NS/NC 11			
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	14,5%	
	Molt bona	23,7%	
	Bona	60,5%	
	Regular	0,0%	
	Malament	1,3%	
N 76 NS/NC 0			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	65,3%	
	Gairebé sempre	14,7%	
	Sovint	5,3%	
	Poques vegades	10,7%	
N 75 NS/NC 1	Mai/gairebé mai	4,0%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	54,2%	
	Gairebé sempre	16,7%	
	Sovint	8,3%	
	Poques vegades	15,3%	
	Mai/gairebé mai	5,6%	
N 72 NS/NC 4			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	35,5%	
	Molt bé	22,4%	
	Bé	36,8%	
	Regular	3,9%	
	Malament	1,3%	
N 76 NS/NC 0			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	1,3%	
	Llarg	5,3%	
	Normal	69,3%	
	Curt	17,3%	
	Molt curt	6,7%	
N 75 NS/NC 1			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	38,7%	
	Molt bé	18,7%	
	Bé	26,7%	
	Regular	9,3%	
	Malament	6,7%	
N 75 NS/NC 0			
No em van donar informació 1			
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	56,6%	
	No	43,4%	
N 76 NS/NC 0			
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfectament	32,5%	
	Molt bé	25,0%	
	Bé	27,5%	
	Regular	10,0%	
	Malament	5,0%	
N 40 NS/NC 0			
No em van donar informació 3			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	37,0%	
	Molt bé	26,0%	
	Bé	32,9%	
	Regular	1,4%	
	Malament	2,7%	
N 73 NS/NC 3			
No hi vaig tenir contacte 0			
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	36,8%	
	Molt bé	26,3%	
	Bé	25,0%	
	Regular	7,9%	
	Malament	3,9%	
N 76 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 0			
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	30,0%	
	Molt bé	21,4%	
	Bé	41,4%	
	Regular	5,7%	
	Malament	1,4%	
N 70 NS/NC 6			
No hi vaig tenir contacte 0			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	28,4%	
	Gairebé sempre	22,4%	
	Sovint	20,9%	
	Poques vegades	22,4%	
	Mai/gairebé mai	6,0%	
N 67 NS/NC 7			
No m'ha enviat el metge de primària 2			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer? N 74 NS/NC 0	Perfectament	51,4%	
	Molt bé	17,6%	
	Bé	24,3%	
	Regular	4,1%	
	Malament	2,7%	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut? N 73 NS/NC 3	Perfectament	15,1%	
	Molt bé	24,7%	
	Bé	30,1%	
	Regular	19,2%	
	Malament	11,0%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda Desv. 1,86 N 76 NS/NC 0	Satisfacció	7,78	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? N 76 NS/NC 0	Sí	82,9%	
	No	17,1%	
	No n'estic segur	0,0%	

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	UP 2014	UP 2017	Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	57,1%	59,5%	64,4%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	90,0%	92,0%	81,3%
P5 Comoditat sala d'espera	62,5%	75,7%	74,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	57,1%	63,1%	53,7%
P7 Neteja del centre	87,2%	98,7%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,5%	85,3%	93,5%
P9 L'especialista compren què li passa	86,5%	79,2%	86,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	95,0%	94,7%	96,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	76,3%	76,0%	81,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	87,3%	84,0%	90,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,5%	85,0%	92,8%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,4%	95,9%	96,2%
P15 Tracte personal del metge	93,7%	88,2%	93,0%
P16 Tracte personal dels administratius	76,8%	92,9%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	77,9%	71,6%	75,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	96,2%	93,2%	95,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	82,3%	69,9%	81,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,50	7,78	7,93
P102 Continuaria venint?	83,8%	82,9%	86,5%

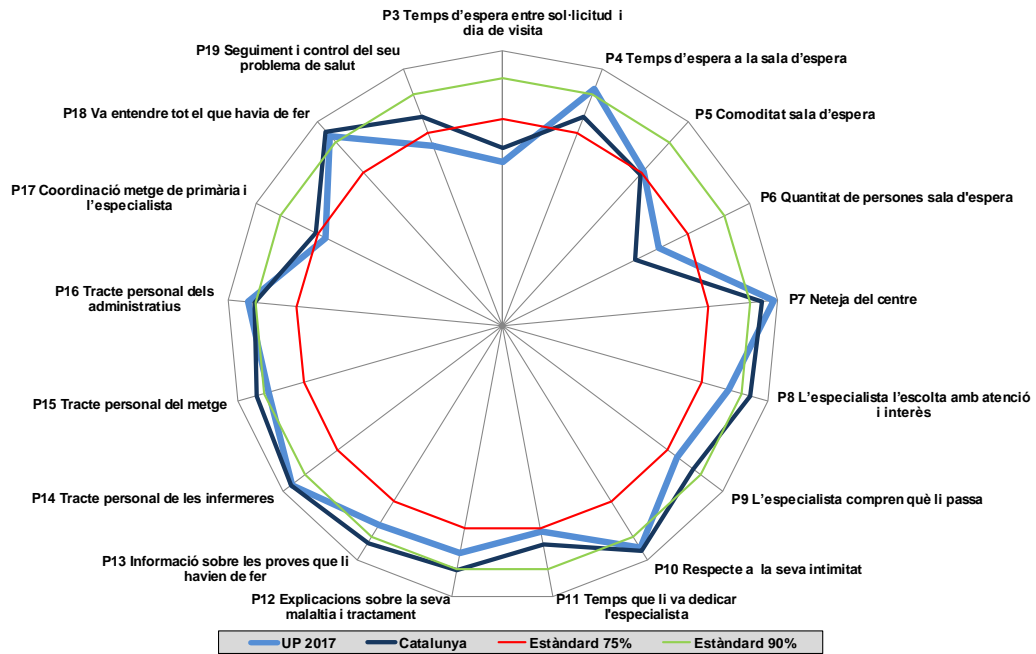
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.

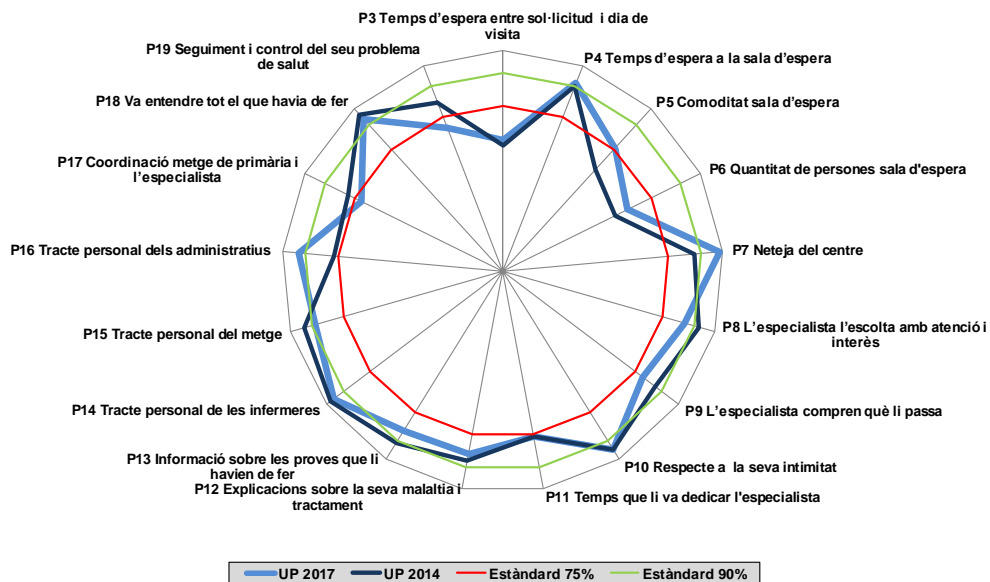
D. Representació gràfica radial de les preguntes

El gràfic radial, que apareix a continuació, mostra de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de la UP 2017 amb Catalunya 2017



D.2. Comparació de la UP 2017 amb la UP 2014



E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	UP 2017	Millors
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	59,5%	91,1%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	92,0%	92,0%
P5 Comoditat sala d'espera	75,7%	96,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	63,1%	76,6%
P7 Neteja del centre	98,7%	100,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	85,3%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	79,2%	95,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	94,7%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	76,0%	96,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	84,0%	98,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	85,0%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	95,9%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	88,2%	100,0%
P16 Tracte personal dels administratius	92,9%	98,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	71,6%	86,9%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	93,2%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	69,9%	98,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,78	9,15
P102 Continuaria venint?	82,9%	98,7%