

**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI**

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA  
2017**

**RESULTATS RS: BARCELONA NORD**

**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

## A. Anàlisi RS Barcelona Nord

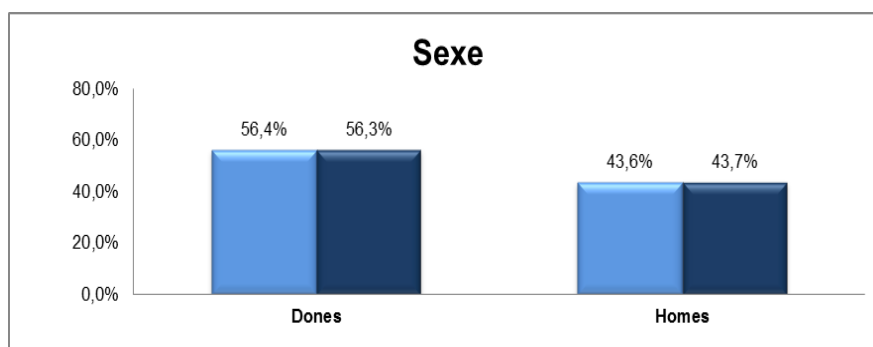
### A.1. Descripció de la població enquestada

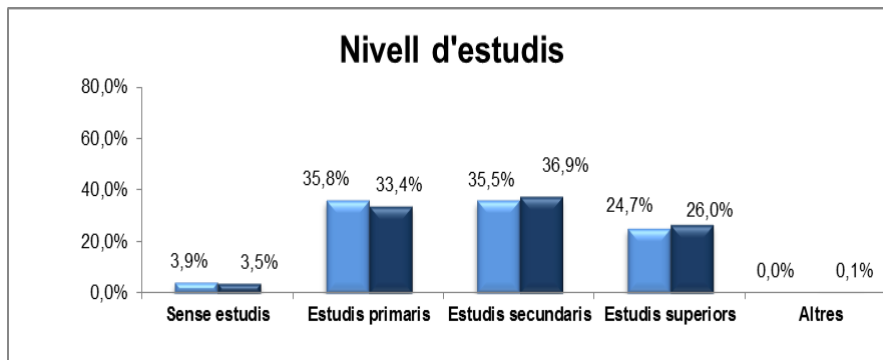
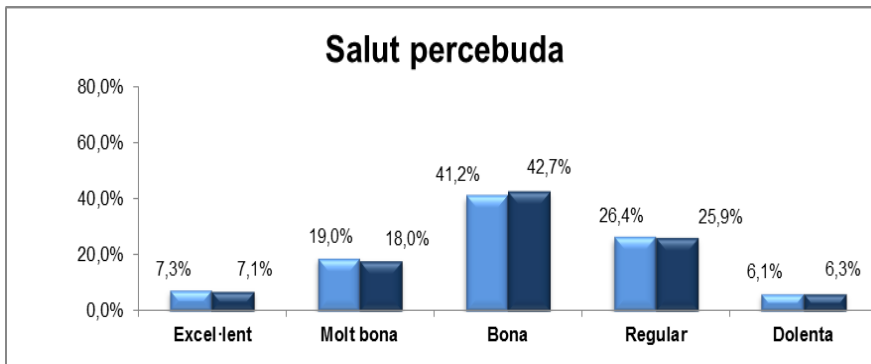
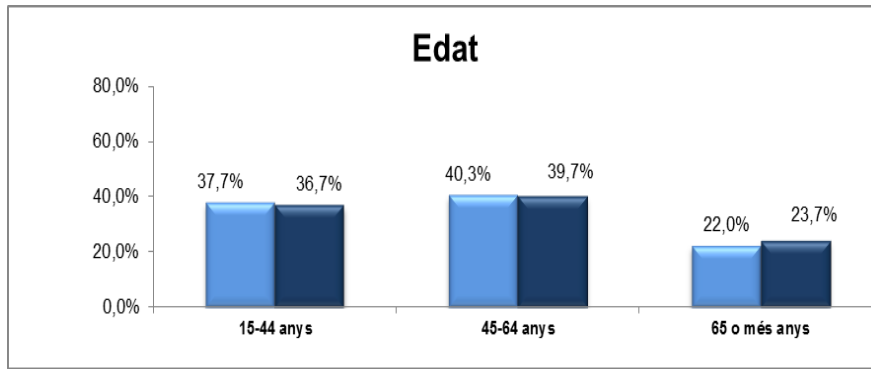
	Nombre d'enquestes	%
Barcelona Nord	1322	24,95%
CATALUNYA	5298	100,00%

UP	Denominació UP	Nre. d'enquestes fetes	%
272	H.U. Germans Trias i Pujol	80	6,54%
330	CAP II Dr. Robert	65	5,31%
331	CAP II Llefià	20	1,63%
332	CAP Mataró	34	2,78%
334	CAP II Doctor Barraquer	70	5,72%
335	CAP II Major	76	6,21%
430	CAP II Mollet del Vallès	18	1,47%
432	CAP II Rambla (Terrassa)	63	5,15%
729	Mútua de Terrassa	80	6,54%
734	Hospital de l'Esperit Sant	70	5,72%
741	Consorti Corporació Sanitària Parc Taulí (Sabadell)	81	6,62%
743	Sant Celoni	55	4,49%
744	Hospital de Terrassa	81	6,62%
750	Hospital General de Granollers	81	6,62%
753	H.Municipal de Badalona	79	6,45%
786	Institut Guttman	1	0,08%
908	Fundació Privada Hospital de Mollet	80	6,54%
1425	Hospital de Mataró	80	6,54%
3536	ICO Badalona	80	6,54%
4901	CAP II Sant Fèlix	30	2,45%
	Barcelonès Nord	1224	

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

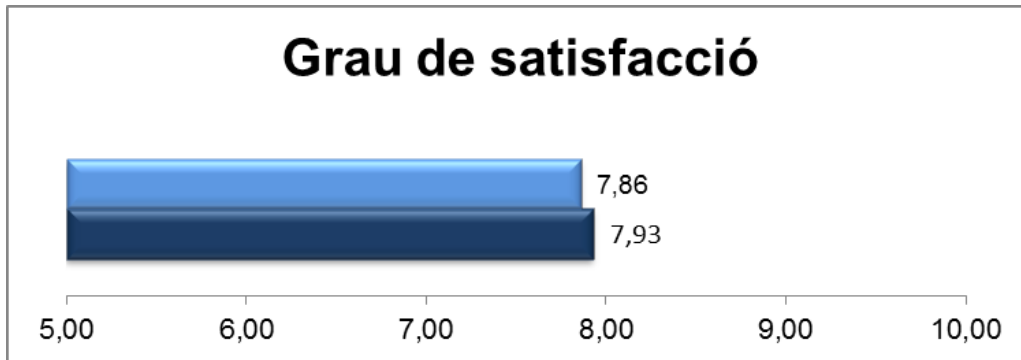
Regió CATALUNYA



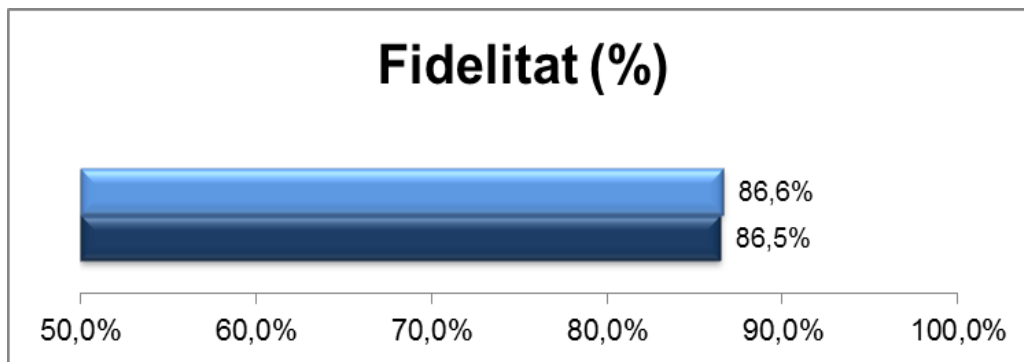


**B. Mesures de satisfacció global i fidelitat**

Regió CATALUNYA



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



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

**C. Resultats: Categories de resposta per pregunta**

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista?	Sí	43,7%	
	No	56,3%	
N 1321 NS/NC 1			
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	5,9%	
	Curt	14,2%	
	Normal	41,2%	
	Llarg	23,4%	
	Molt llarg	15,3%	
N 1272 NS/NC 50			
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	7,5%	
	Curt	26,0%	
	Normal	46,9%	
	Llarg	14,3%	
	Molt llarg	5,4%	
N 1312 NS/NC 10			
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	7,8%	
	Molt bona	7,3%	
	Bona	57,4%	
	Regular	23,7%	
	Malament	3,8%	
N 1310 NS/NC 12			
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	15,4%	
	Pocques vegades	38,9%	
	Sovint	17,8%	
	Gairebé sempre	12,2%	
	Sempre	15,7%	
N 1177 NS/NC 145			
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	17,1%	
	Molt bona	23,7%	
	Bona	53,0%	
	Regular	5,2%	
	Malament	1,0%	
N 1314 NS/NC 8			
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	77,0%	
	Gairebé sempre	9,5%	
	Sovint	6,4%	
	Pocques vegades	4,8%	
	Mai/gairebé mai	2,2%	
N 1289 NS/NC 33			
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	57,1%	
	Gairebé sempre	17,3%	
	Sovint	11,2%	
	Pocques vegades	9,8%	
	Mai/gairebé mai	4,6%	
N 1251 NS/NC 71			

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes	
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	42,7%		
	Molt bé	19,5%		
	Bé	33,5%		
	Regular	3,1%		
	N 1310 NS/NC 12	Malament		1,1%
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	1,0%		
	Llarg	8,5%		
	Normal	70,5%		
	Curt	14,6%		
	N 1307 NS/NC 15	Molt curt		5,4%
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	34,9%		
	Molt bé	21,4%		
	Bé	33,5%		
	N 1289 NS/NC 12	Regular		7,4%
	No em van donar informació 21	Malament		2,8%
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	57,3%		
	No	42,7%		
N 1322 NS/NC 0				
P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?	Perfectament	44,0%		
	Molt bé	17,2%		
	Bé	31,7%		
	N 725 NS/NC 8	Regular		5,7%
	No em van donar informació 25	Malament		1,4%
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	35,0%		
	Molt bé	27,1%		
	Bé	34,3%		
	N 1256 NS/NC 66	Regular		2,8%
	No hi vaig tenir contacte 0	Malament		0,7%
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	38,6%		
	Molt bé	23,8%		
	Bé	29,9%		
	N 1316 NS/NC 6	Regular		5,5%
	No hi vaig tenir contacte 0	Malament		2,2%
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	20,7%		
	Molt bé	22,3%		
	Bé	46,0%		
	N 1229 NS/NC 93	Regular		9,3%
	No hi vaig tenir contacte 0	Malament		1,7%
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	36,2%		
	Gairebé sempre	20,9%		
	Sovint	17,2%		
	N 1127 NS/NC 124	Poques vegades		17,1%
	No m'ha enviat el metge de primària 71	Mai/gairebé mai		8,6%

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?  N 1301 NS/NC 7	Perfectament	49,5%	
	Molt be	18,4%	
	Bé	26,9%	
	Regular	3,8%	
	No em van donar informació 14	Malament	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?  N 1283 NS/NC 39	Perfectament	25,5%	
	Molt bé	21,7%	
	Bé	31,7%	
	Regular	13,4%	
	Malament	7,6%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda  N 1318 NS/NC 4	Satisfacció	7,86	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?  N 1315 NS/NC 7	Sí	86,6%	
	No	11,2%	
	No n'estic segur	2,2%	

**D. 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	Regió 2014	Regió 2017	Catalunya 2017
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	62,7%	61,3%	64,4%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	83,7%	80,3%	81,3%
P5 Comoditat sala d'espera	73,4%	72,5%	74,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,3%	54,3%	53,7%
P7 Neteja del centre	93,3%	93,8%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,8%	92,9%	93,5%
P9 L'especialista compren què li passa	85,3%	85,6%	86,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	95,5%	95,8%	96,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	75,9%	80,0%	81,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	89,8%	90,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,4%	93,0%	92,8%
P14 Tracte personal de les infermeres	95,8%	96,5%	96,2%
P15 Tracte personal del metge	91,6%	92,2%	93,0%
P16 Tracte personal dels administratius	86,5%	89,0%	90,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	73,8%	74,3%	75,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,6%	94,9%	95,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	79,3%	79,0%	81,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,70	7,86	7,93
P102 Continuaria venint?	82,4%	86,6%	86,5%

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

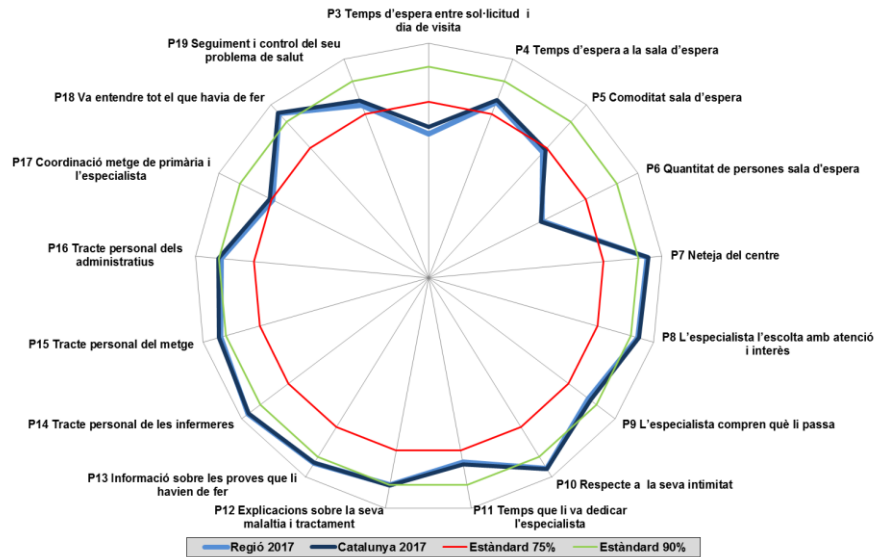
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la Regió l'any 2017 en relació amb Catalunya 2017.



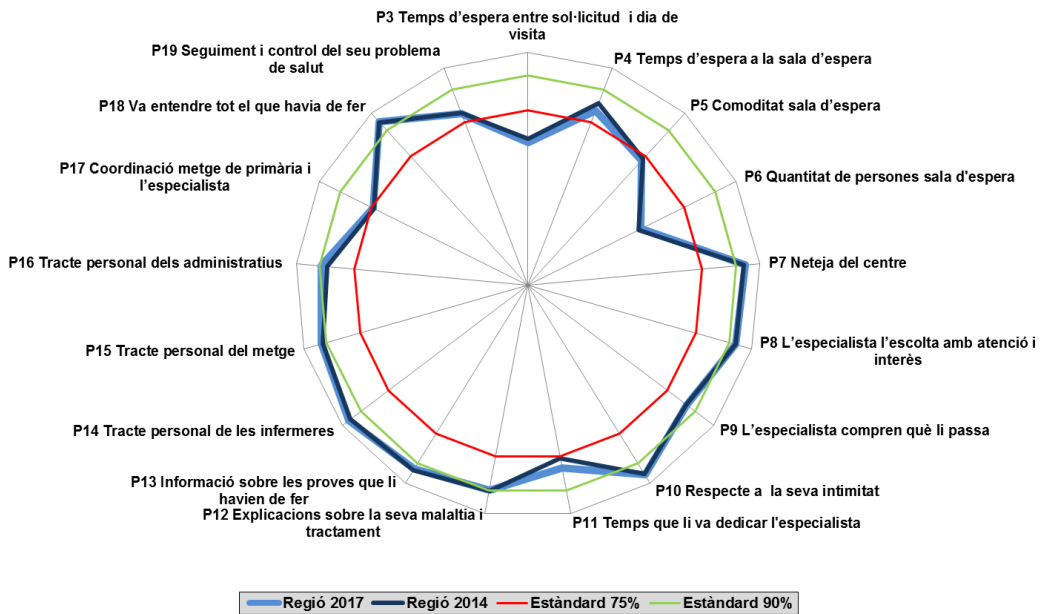
### E. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

#### E.1. Comparació de la Regió Sanitària 2017 amb Catalunya 2017



#### E.2. Comparació de la Regió Sanitària 2017 amb la Regió Sanitària 2014



**F. Resum Indicador positiu dels centres de la Regió Sanitària de Barcelona Nord**

Pregunta resumida	Catalunya 2017	BCN Nord (I)				
		272 - H. U. Germans Trías i Pujol (N=80)	330 - CAP II Dr. Robert (N=65)	331 - CAP II Liefià (N=20)	332 - CAP II Mataró (N=34)	333 - CAP II Premià (N=19)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,4%	78,1%	55,9%	50,0%	53,1%	52,6%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,3%	78,8%	85,9%	90,0%	79,4%	68,4%
P5 Comoditat sala d'espera	74,1%	76,3%	73,4%	100,0%	58,8%	84,2%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,7%	39,2%	62,5%	87,5%	51,5%	68,4%
P7 Neteja del centre	94,3%	95,0%	96,9%	100,0%	88,2%	89,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,5%	94,7%	88,9%	90,0%	87,9%	73,7%
P9 L'especialista compren què li passa	86,7%	88,3%	84,5%	83,3%	82,4%	66,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,0%	98,8%	95,3%	95,0%	100,0%	89,5%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,0%	87,3%	72,3%	80,0%	79,4%	55,6%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,2%	89,6%	85,7%	90,0%	88,2%	68,4%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,8%	94,2%	89,7%	87,5%	92,9%	100,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,2%	100,0%	100,0%	94,4%	94,1%	85,7%
P15 Tracte personal del metge	93,0%	97,5%	87,7%	90,0%	85,3%	89,5%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	91,8%	95,2%	89,5%	69,7%	89,5%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,8%	74,6%	75,9%	73,7%	61,3%	57,9%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,4%	97,5%	93,8%	95,0%	94,1%	89,5%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,1%	89,9%	72,1%	84,2%	63,6%	63,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,93	8,51	7,42	8,15	7,24	7,00
P102 Continuaria venint?	86,5%	93,7%	81,5%	90,0%	82,4%	73,7%

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya 2017

En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) en relació amb Catalunya 2017

Pregunta resumida	Catalunya 2017	BCN Nord (II)				
		334 - CAP II Dr. Barraquer (N=70)	335 - CAP II Major (N=76)	430 - CAP II Mollet del Vallès (N=18)	432 - CAP II Rambla (Terrassa) (N=63)	729 - Mútua de Terrassa (N=80)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,4%	57,6%	59,5%	76,5%	44,4%	67,1%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,3%	79,4%	92,0%	72,2%	82,5%	77,5%
P5 Comoditat sala d'espera	74,1%	63,8%	75,7%	77,8%	61,9%	67,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,7%	76,6%	63,1%	43,8%	65,5%	38,9%
P7 Neteja del centre	94,3%	91,4%	98,7%	83,3%	90,5%	95,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,5%	90,9%	85,3%	88,9%	86,9%	96,2%
P9 L'especialista compren què li passa	86,7%	72,7%	79,2%	82,4%	72,4%	88,3%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,0%	91,2%	94,7%	100,0%	91,8%	96,2%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,0%	71,4%	76,0%	72,2%	67,7%	79,5%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,2%	85,3%	84,0%	94,4%	81,4%	90,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,8%	93,5%	85,0%	100,0%	96,8%	94,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,2%	93,8%	95,9%	100,0%	94,9%	97,4%
P15 Tracte personal del metge	93,0%	88,4%	88,2%	94,4%	83,9%	94,9%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	85,5%	92,9%	86,7%	90,2%	92,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,8%	80,0%	71,6%	61,5%	76,4%	75,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,4%	91,3%	93,2%	88,9%	90,5%	96,2%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,1%	75,4%	69,9%	76,5%	62,7%	77,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,93	7,55	7,78	7,44	7,32	7,76
P102 Continuaria venint?	86,5%	78,6%	82,9%	83,3%	77,4%	86,3%

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya 2017

En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) en relació amb Catalunya 2017

Pregunta resumida	Catalunya 2017	BCN Nord (III)				
		734 - H. Esperit Sant (N=70)	741 - Hospital de Sabadell (N=81)	743 - Hospital de Sant Celoni (N=55)	744 - Hospital de Terrassa (N=81)	750 - H. G. de Granollers (N=81)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,4%	58,8%	62,8%	41,5%	59,5%	57,7%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,3%	81,2%	70,4%	74,5%	85,2%	77,5%
P5 Comodat sala d'espera	74,1%	71,4%	72,5%	54,5%	82,7%	85,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,7%	50,9%	43,8%	56,3%	62,2%	50,0%
P7 Neteja del centre	94,3%	97,1%	92,6%	90,7%	96,3%	98,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,5%	89,4%	98,7%	98,1%	91,4%	94,9%
P9 L'especialista compren què li passa	86,7%	83,1%	90,8%	94,2%	88,3%	87,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,0%	94,2%	96,2%	92,7%	98,8%	96,3%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,0%	76,8%	84,8%	87,0%	75,0%	82,5%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,2%	87,0%	96,3%	98,1%	91,3%	93,8%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,8%	97,6%	94,7%	97,2%	90,2%	93,3%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,2%	98,5%	100,0%	96,2%	93,3%	94,9%
P15 Tracte personal del metge	93,0%	90,0%	96,3%	98,1%	90,1%	95,0%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	91,0%	90,3%	76,9%	92,9%	91,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,8%	63,0%	67,1%	70,2%	72,9%	70,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,4%	94,2%	98,8%	98,1%	93,6%	93,8%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,1%	81,4%	78,5%	88,7%	77,9%	77,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,93	8,23	8,12	7,78	7,46	7,95
P102 Continuaría venint?	86,5%	88,6%	88,8%	96,4%	81,5%	88,9%

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya 2017

En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) en relació amb Catalunya 2017

Pregunta resumida	Catalunya 2017	BCN Nord (IV)				
		753 - H. Municipal de Badalona (N=79)	772 - Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (N=80)	786 - Institut Guttmann (N=1)	908 - Fundació Privada Hospital de Mollet (N=80)	1425 - Hospital de Mataró (N=80)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,4%	71,4%	71,8%	100,0%	67,5%	69,7%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,3%	86,1%	83,5%	100,0%	72,5%	79,5%
P5 Comoditat sala d'espera	74,1%	75,6%	82,5%	100,0%	82,3%	73,4%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,7%	69,0%	59,1%	0,0%	40,0%	61,2%
P7 Neteja del centre	94,3%	96,2%	96,2%	100,0%	96,3%	94,9%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,5%	96,2%	93,6%	100,0%	96,2%	93,4%
P9 L'especialista compren què li passa	86,7%	89,0%	91,1%	100,0%	90,7%	89,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,0%	94,9%	98,8%	100,0%	98,7%	94,9%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,0%	89,7%	89,9%	100,0%	79,7%	78,5%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,2%	91,0%	87,5%	100,0%	96,1%	90,9%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,8%	95,8%	100,0%	0,0%	88,2%	97,6%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,2%	93,5%	95,8%	100,0%	94,9%	98,6%
P15 Tracte personal del metge	93,0%	94,9%	95,0%	100,0%	95,0%	91,3%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	90,3%	93,5%	100,0%	92,1%	87,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,8%	80,6%	74,6%	100,0%	75,3%	78,1%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,4%	98,7%	93,8%	100,0%	94,9%	97,5%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,1%	79,5%	89,9%	100,0%	81,6%	86,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,93	8,10	8,39	10,00	7,56	7,94
P102 Continuaria venint?	86,5%	89,7%	91,3%	100,0%	91,1%	84,8%

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya 2017

En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) en relació amb Catalunya 2017

Pregunta resumida	Catalunya 2017	BCN Nord (V)	
		3536 - ICO Badalona (N=80)	4901 - CAP II Sant Fèlix (N=30)
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,4%	80,0%	53,8%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,3%	82,5%	90,0%
P5 Comoditat sala d'espera	74,1%	66,2%	70,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,7%	44,3%	64,3%
P7 Neteja del centre	94,3%	96,2%	100,0%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,5%	98,8%	96,7%
P9 L'especialista compren què li passa	86,7%	92,2%	82,8%
P10 Respecte a la seva intimitat	96,0%	96,3%	100,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,0%	91,3%	90,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,2%	90,8%	89,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,8%	91,5%	92,9%
P14 Tracte personal de les infermeres	96,2%	97,4%	96,4%
P15 Tracte personal del metge	93,0%	98,8%	93,3%
P16 Tracte personal dels administratius	90,3%	90,5%	96,6%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,8%	83,1%	87,0%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,4%	96,2%	96,6%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,1%	93,7%	75,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,93	8,76	8,17
P102 Continuaria venint?	86,5%	98,7%	83,3%

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya 2017

En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) en relació amb Catalunya 2017