

**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI  
ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA  
2014  
RESULTATS PER CENTRE**

**CAP II Major - UP 335**

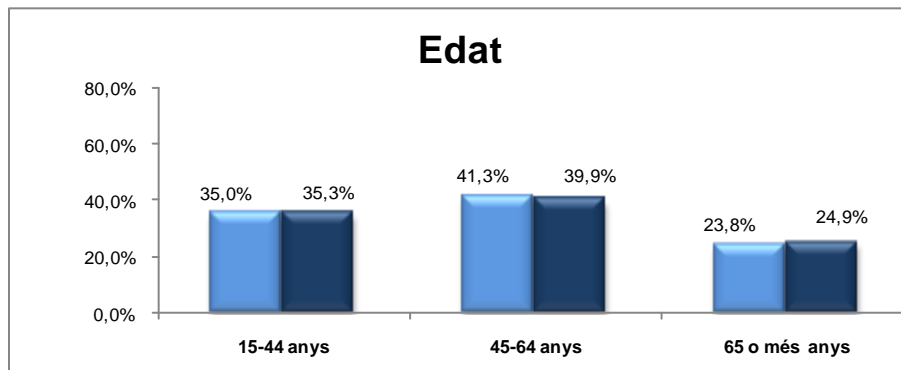
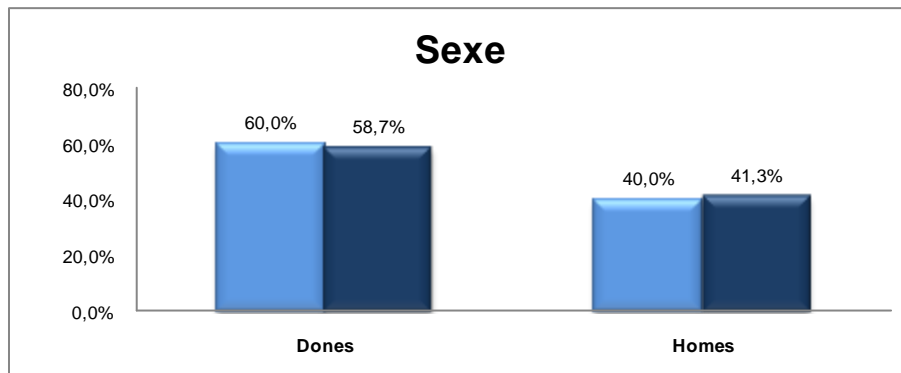
**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

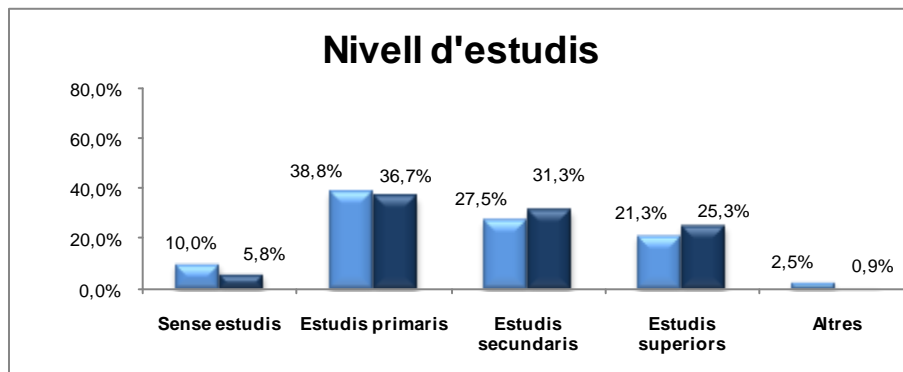
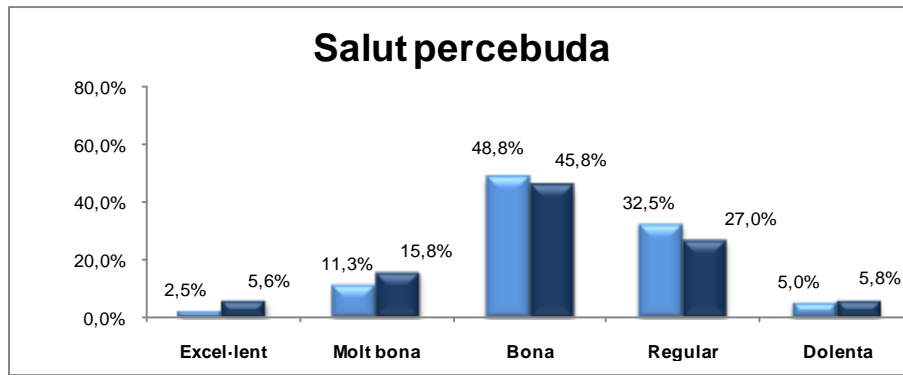
## A. Anàlisi per UP

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

	Nombre d'enquestes
CAP II Major	80
CATALUNYA	4679

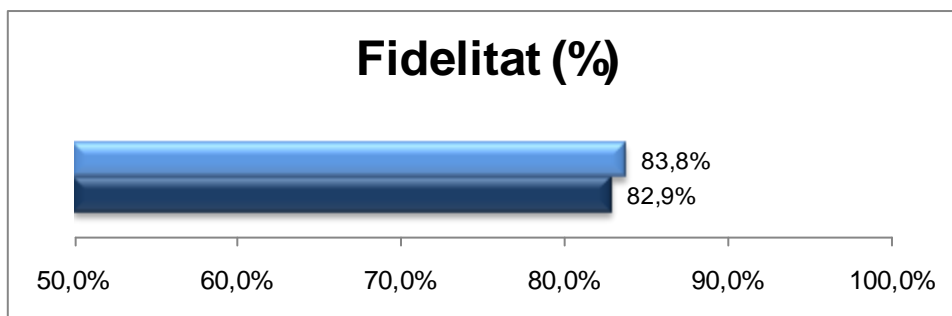
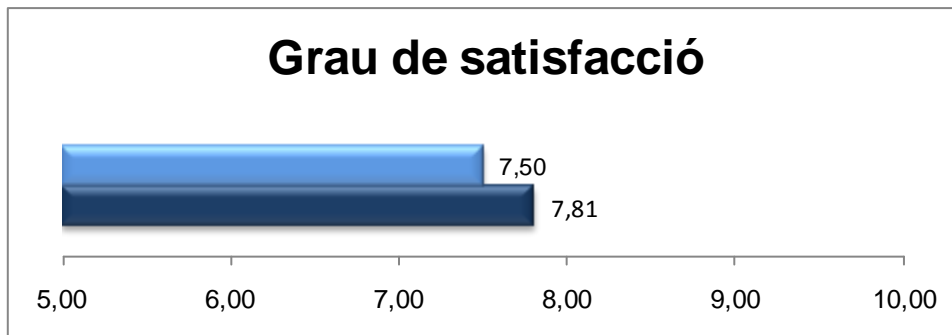
#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques





*B. Mesures de satisfacció global i fidelitat*

UP CATALUNYA



### C. 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	43,8%	
	No	56,3%	
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	5,2%	
	Curt	13,0%	
	Normal	39,0%	
	Llarg	28,6%	
N 77 NS/NC 3	Molt llarg	14,3%	
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	5,0%	
	Curt	18,8%	
	Normal	66,3%	
	Llarg	6,3%	
N 80 NS/NC 0	Molt llarg	3,8%	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera?	Perfecta	8,8%	
	Molt bona	2,5%	
	Bona	51,3%	
	Regular	37,5%	
N 80 NS/NC 0	Malament	0,0%	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva?	Mai/gairebé mai	14,3%	
	Poques vegades	42,9%	
	Sovint	11,7%	
	Gairebé sempre	14,3%	
N 77 NS/NC 3	Sempre	16,9%	
P7 Com valora la neteja del centre?	Perfecta	16,7%	
	Molt bona	11,5%	
	Bona	59,0%	
	Regular	12,8%	
N 78 NS/NC 2	Malament	0,0%	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?	Sempre	81,3%	
	Gairebé sempre	5,0%	
	Sovint	6,3%	
	Poques vegades	1,3%	
N 80 NS/NC 0	Mai/gairebé mai	6,3%	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?	Sempre	55,4%	
	Gairebé sempre	25,7%	
	Sovint	5,4%	
	Poques vegades	6,8%	
N 74 NS/NC 6	Mai/gairebé mai	6,8%	

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat?	Perfectament	31,3%	
	Molt bé	11,3%	
	Bé	52,5%	
	Regular	2,5%	
	Malament	2,5%	
N 80 NS/NC 0			
P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?	Molt llarg	0,0%	
	Llarg	2,5%	
	Normal	73,8%	
	Curt	18,8%	
	Molt curt	5,0%	
N 80 NS/NC 0			
P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?	Perfectament	30,4%	
	Molt bé	16,5%	
	Bé	40,5%	
	Regular	6,3%	
	Malament	6,3%	
N 79 NS/NC 1			
No em van donar informació 0			
FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?	Sí	61,3%	
	No	38,8%	
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	31,9%	
	Molt bé	19,1%	
	Bé	40,4%	
	Regular	8,5%	
	Malament	0,0%	
N 47 NS/NC 0			
No em van donar informació 2			
P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?	Perfecte	24,7%	
	Molt bé	18,2%	
	Bé	54,5%	
	Regular	2,6%	
	Malament	0,0%	
N 77 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 3			
P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?	Perfecte	26,6%	
	Molt bé	27,8%	
	Bé	39,2%	
	Regular	1,3%	
	Malament	5,1%	
N 79 NS/NC 0			
No hi vaig tenir contacte 1			
P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?	Perfecte	15,9%	
	Molt bé	15,9%	
	Bé	44,9%	
	Regular	21,7%	
	Malament	1,4%	
N 69 NS/NC 1			
No hi vaig tenir contacte 10			
P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?	Sempre	45,6%	
	Gairebé sempre	19,1%	
	Sovint	13,2%	
	Poques vegades	16,2%	
	Mai/gairebé mai	5,9%	
N 68 NS/NC 10			
No m'ha enviat el metge de primària 2			

UP CATALUNYA

Enunciat	Categories	UP	Distribució de respostes
P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?  N 78 NS/NC 0	Perfectament	50,0%	
	Molt be	20,5%	
	Bé	25,6%	
	Regular	2,6%	
	Malament	1,3%	
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?  N 79 NS/NC 1	Perfectament	15,2%	
	Molt bé	27,8%	
	Bé	39,2%	
	Regular	13,9%	
	Malament	3,8%	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda  Desv. 2,12 N 80 NS/NC 0	Satisfacció	7,50	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?  N 80 NS/NC 0	Sí	83,8%	
	No	10,0%	
	No n'estic segur	6,3%	

## 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	UP 2011	UP 2014	Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	40,0%	57,1%	65,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	80,0%	90,0%	81,2%
P5 Comoditat sala d'espera	50,0%	62,5%	74,9%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	80,0%	57,1%	53,1%
P7 Neteja del centre	70,0%	87,2%	93,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	90,0%	92,5%	93,2%
P9 L'especialista compren què li passa	88,9%	86,5%	86,4%
P10 Respecte a la seva intimitat	90,0%	95,0%	95,6%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	60,0%	76,3%	78,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	87,5%	87,3%	89,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	100,0%	91,5%	92,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	88,9%	97,4%	94,9%
P15 Tracte personal del metge	100,0%	93,7%	92,3%
P16 Tracte personal dels administratius	100,0%	76,8%	89,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	71,4%	77,9%	75,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	100,0%	96,2%	94,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	66,7%	82,3%	80,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,00	7,50	7,81
P102 Continuaria venint?	77,8%	83,8%	82,9%

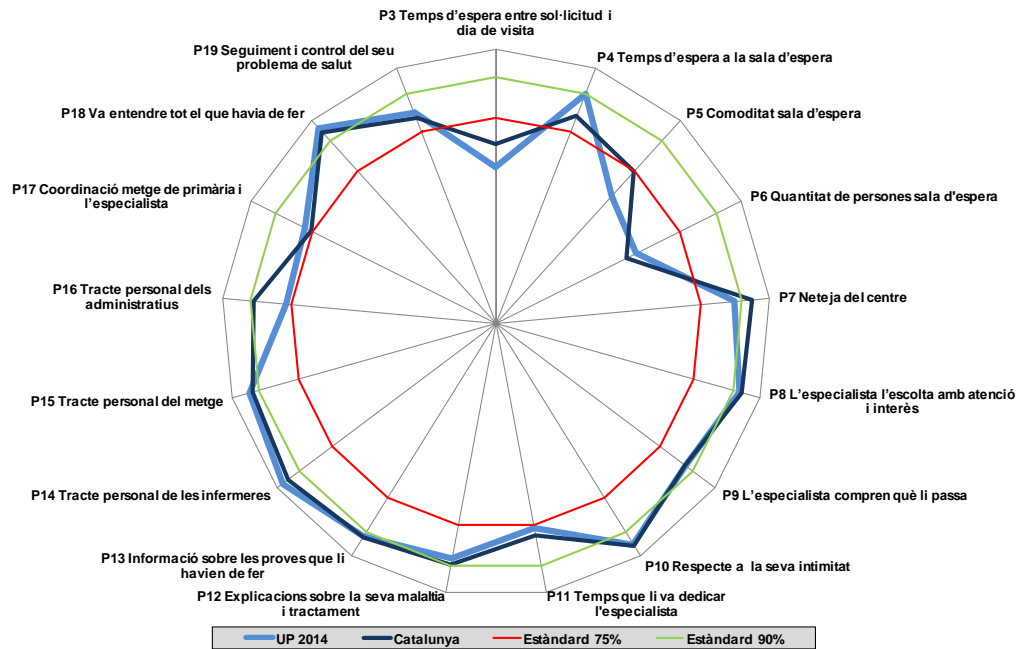
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la UP l'any 2014 en relació amb Catalunya 2014.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la UP l'any 2014 en relació amb Catalunya 2014.

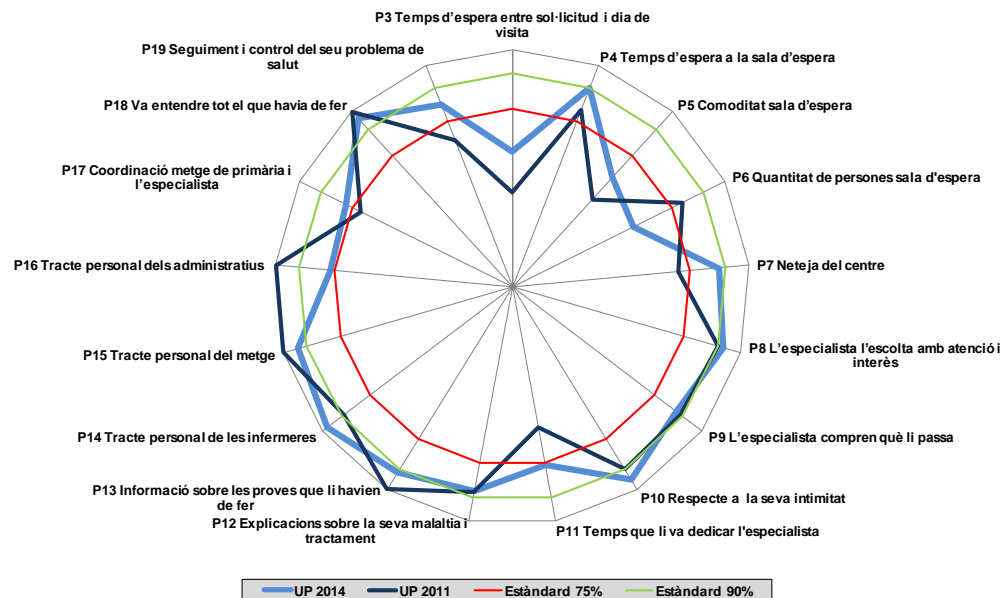
## E. Representació gràfica radial de les preguntes

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

### E.1 Comparació del centre 2014 amb Catalunya 2014



### E.2 Comparació del centre 2014 amb el centre 2011





## F. 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 2014	Millor Catalunya
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	57,1%	80,3%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	90,0%	93,6%
P5 Comoditat sala d'espera	62,5%	87,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	57,1%	71,6%
P7 Neteja del centre	87,2%	98,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,5%	100,0%
P9 L'especialista compren què li passa	86,5%	94,7%
P10 Respecte a la seva intimitat	95,0%	98,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	76,3%	88,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	87,3%	97,5%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	91,5%	98,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	97,4%	100,0%
P15 Tracte personal del metge	93,7%	98,7%
P16 Tracte personal dels administratius	76,8%	97,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	77,9%	92,6%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	96,2%	100,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	82,3%	91,1%
P101 Grau de satisfacció global	<b>7,5</b>	<b>8,4</b>
P102 Continuarà venint?	<b>83,8%</b>	<b>94,9%</b>