



Servei Català  
de la Salut

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

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA  
AMBULATORIA 2008**

**RESULTATS  
CATALUNYA**

 **Generalitat de Catalunya**  
**Departament de Salut**

**Febrer 2009**

**Divisió d'Atenció al Ciutadà - CatSalut**  
**Unitat de Qualitat Percebuda**

*amb l'assessorament tècnic d'un equip de recerca dirigit pel*

**Dr. Carles Murillo**  
**CRES – UPF**

---

*Treball de camp desenvolupat per*

**Sanitat Respon**

# ÍNDIX

<b>5. Resultats globals Catalunya .....</b>	<b>26</b>
5.1. Descripció de la població enquestada .....	26
5.1.1 Característiques sociodemogràfiques .....	26
5.1.2. Característiques de salut .....	<b>29</b>
5.1.3. Freqüència i característiques de l'atenció especialitzada ambulatoria.....	30
5.1.4. Mesures de satisfacció global 2008 .....	35
5.1.5 Característiques per Regions Sanitàries .....	36
5.1.6 Característiques per Grups per Facturació.....	39
5.2. Valors de l'indicador positiu .....	41
5.2.1. L'indicador positiu pel conjunt de Catalunya.....	41
5.2.2 Resultats Indicador Positiu segons variables sociodemogràfiques.....	45
5.3. Anàlisi de les variables predictorres de satisfacció .....	47
<b>6. Discussió i síntesi dels principals resultats.....</b>	<b>50</b>
<b>7. Referències.....</b>	<b>54</b>

## 5. Resultats globals Catalunya

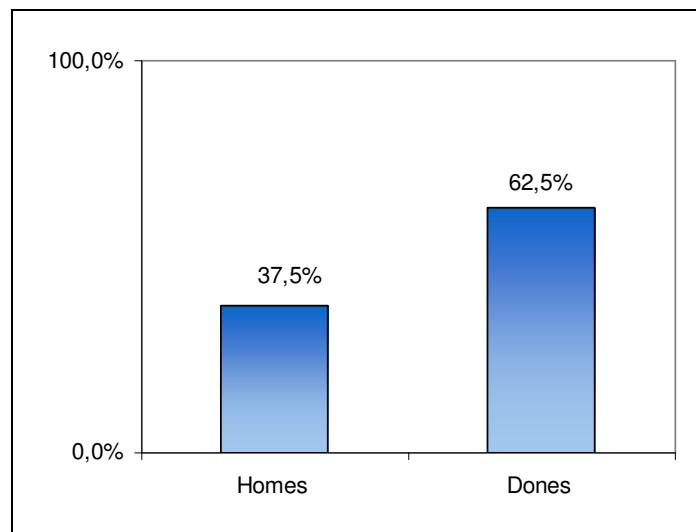
### 5.1. Descripció de la població enquestada

#### 5.1.1 Característiques sociodemogràfiques

A continuació es presenten les dades relatives a les característiques d'edat, sexe i nivell d'estudis dels enquestats, tant de forma gràfica com en forma de taula. En els dos casos s'informa de la grandària efectiva de la mostra amb la finalitat de conèixer el nombre de casos amb respostes vàlides. La mostra finalment utilitzada pels càlculs, una vegada depurada dels registres amb errors o amb un volum excessiu de preguntes sense resposta, ha estat de 7.986 casos.

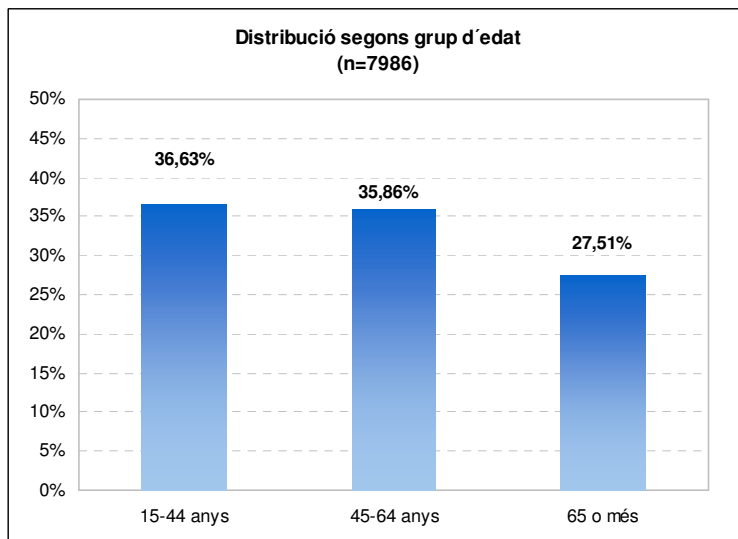
El **62,5%** de les persones que han contestat de manera vàlida el qüestionari, **són dones**, mentre que el **37,5% són homes**.

Distribució segons gènere  
(n=7986)



RESULTATS CATALUNYA.-DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ AT. ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

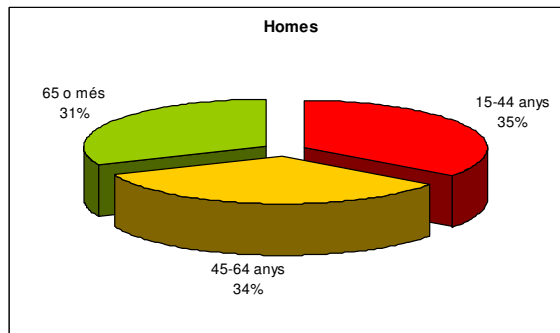
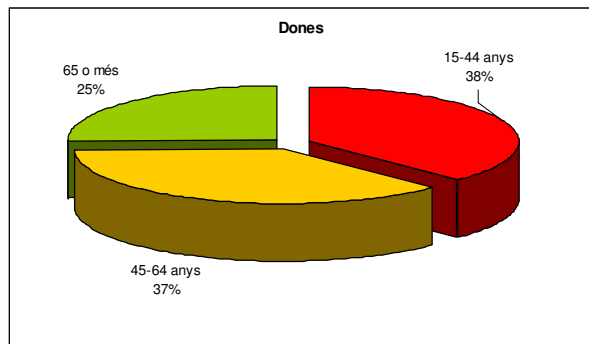
La distribució de les persones que han contestat el qüestionari de la satisfacció amb l'assistència rebuda en els serveis d'atenció especialitzada ambulatoria, el **36,63%** tenen una edat compresa entre **15 i 44 anys**, mentre que el **35,86** tenen edats compreses entre **45 i 64 anys**. El grup dels que tenen **65 anys d'edat i més**, és el menys nombrós, representant el **27,51%** de la mostra.



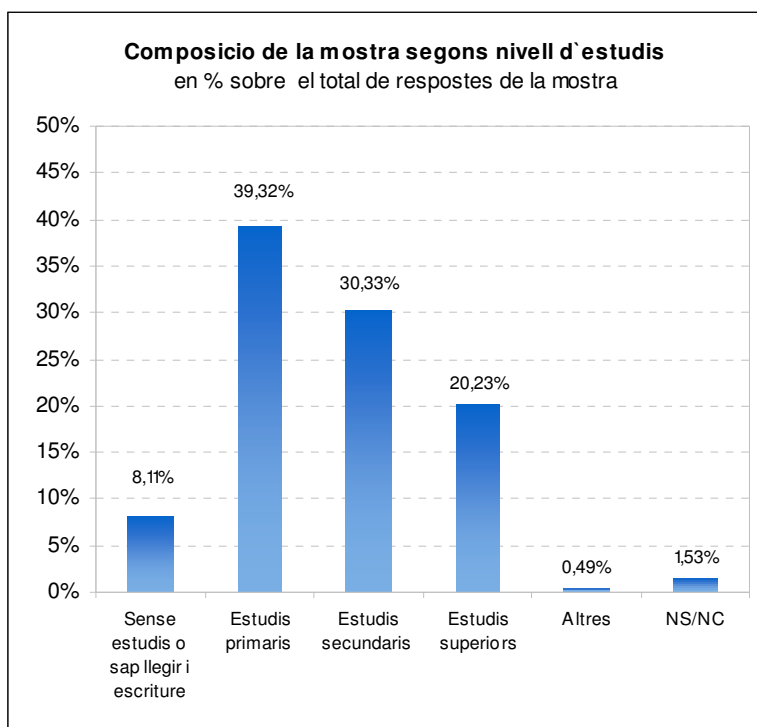
**Distribució per sexe segons grup d'edat**

Sexe	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	Edat mitjana
Homes	35,0%	33,7%	31,4%	52,5
Dones	37,6%	37,2%	25,2%	51,1
<b>Total Catalunya</b>	<b>36,6%</b>	<b>35,9%</b>	<b>27,5%</b>	<b>51,6</b>

Si ens fixem ara en la **distribució conjunta per edat i sexe** dels enquestats, veiem que hi ha més homes en el tram d'edat de 65 o més anys d'edat i lleugerament menys en els de 15 a 44 i de 45 a 64 anys. Les dues figures que es presenten a continuació mostren de manera detallada aquests resultats.



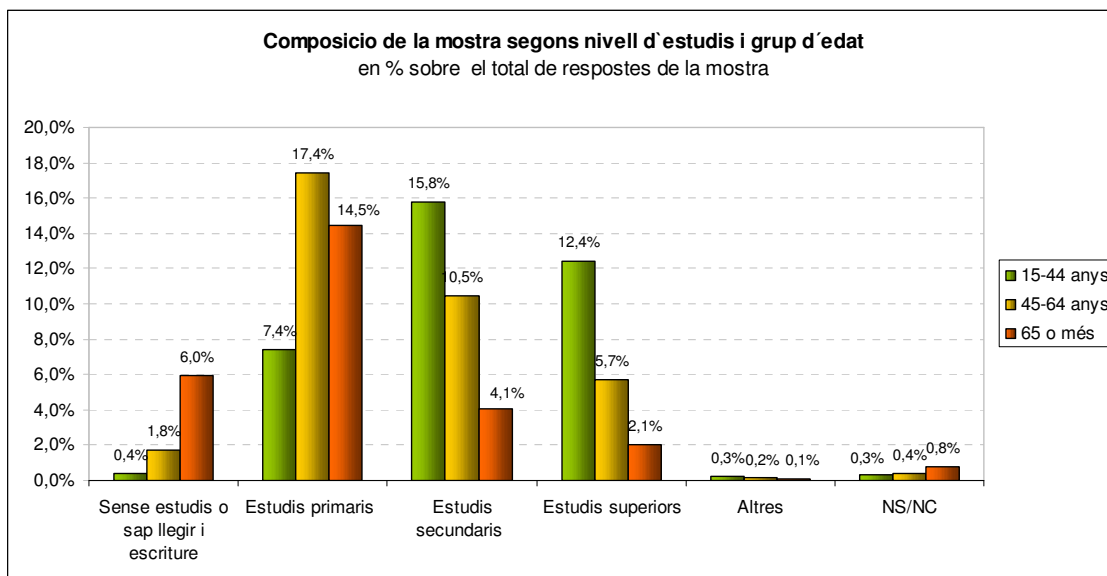
Si atenem al nivell d'estudis, trobem que el grup més nombrós, entre els enquestats, que han estat atesos en els serveis de consulta especialitzada ambulatoria, tenen **estudis primaris (39,32%)**. El grup dels que tenen **estudis secundaris** representa el **30,33%** de tota la mostra, mentre que el **20,23%** diu haver assolit algun grau d'**estudi superior**. El **8,1%** manifesta **no tenir estudis**.



**Distribució segons nivell d'estudis per sexe i grup d'edat**

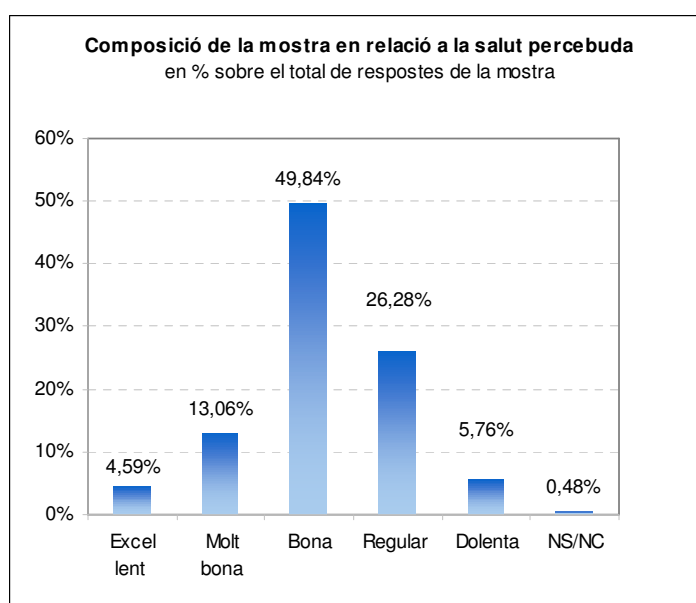
Nivell d'estudis	Catalunya	Dona	Home	15-44 anys	45-64 anys	65 o més
Sense estudis o sap llegir i escriure	8,1%	9,0%	6,6%	0,4%	1,8%	6,0%
Estudis primaris	39,3%	40,1%	38,0%	7,4%	17,4%	14,5%
Estudis secundaris	30,3%	28,6%	33,2%	15,8%	10,5%	4,1%
Estudis superiors	20,2%	20,3%	20,1%	12,4%	5,7%	2,1%
Altres	0,5%	0,5%	0,5%	0,3%	0,2%	0,1%
NS/NC	1,5%	1,5%	1,5%	0,3%	0,4%	0,8%
<b>Total Catalunya</b>		<b>62,5%</b>	<b>37,5%</b>	<b>36,6%</b>	<b>35,9%</b>	<b>27,5%</b>

La **distribució conjunta per nivell d'estudis i edat** permet veure com, a la mostra, es reparteixen de forma equilibrada els homes i dones en cada nivell de valors de la variable estudis. Les majors diferències les trobem en el grup dels que manifesten tenir estudis secundaris, on la proporció d'homes és lleugerament superior a la de les dones i, en sentit contrari, és a dir major proporció de dones que d'homes, en el grup sense estudis i estudis primaris.



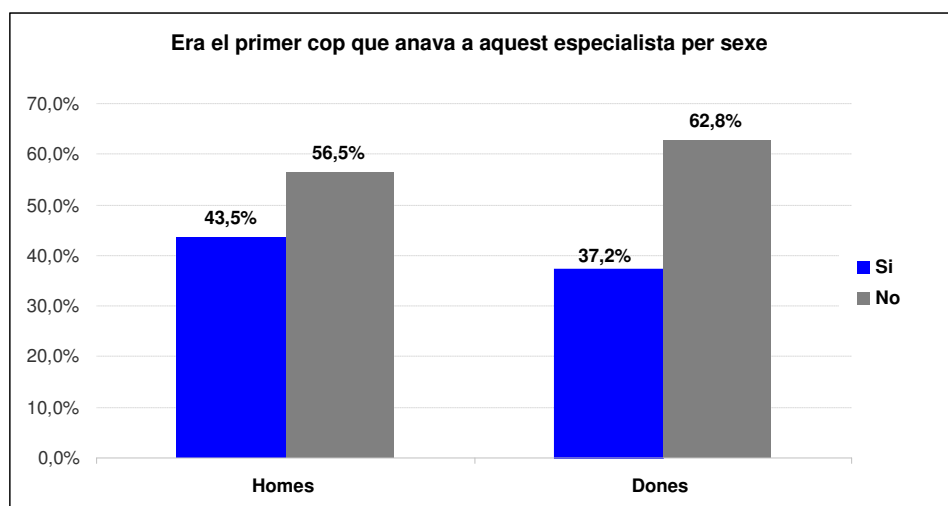
### 5.1.2. Característiques de salut

En aquest apartat es mostren, mitjançant figures o taules, les característiques de la salut percebuda dels enquestats, i la seva distribució segons sexe i edat. Gairebé la meitat dels enquestats manifesten que la seva **salut és bona (49,84%)**. Segueix, en ordre de magnitud, el grup dels que diuen tenir una **salut regular (26,28%)** i **molt bona (13,06%)**. Tant sols el **4,59%** diuen que el seu estat de salut és **excel·lent**. Dit d'un altre forma, una mica més de les dues terceres parts dels enquestats, més concretament el **67,5%** de la mostra, manifesta que la seva **salut és excel·lent, molt bona o bona**.

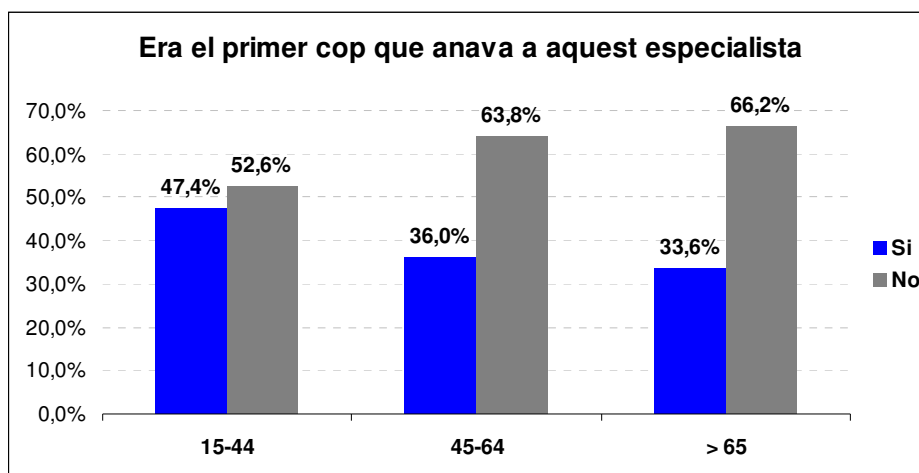


### 5.1.3. Freqüència i característiques de l'atenció especialitzada ambulatoria.

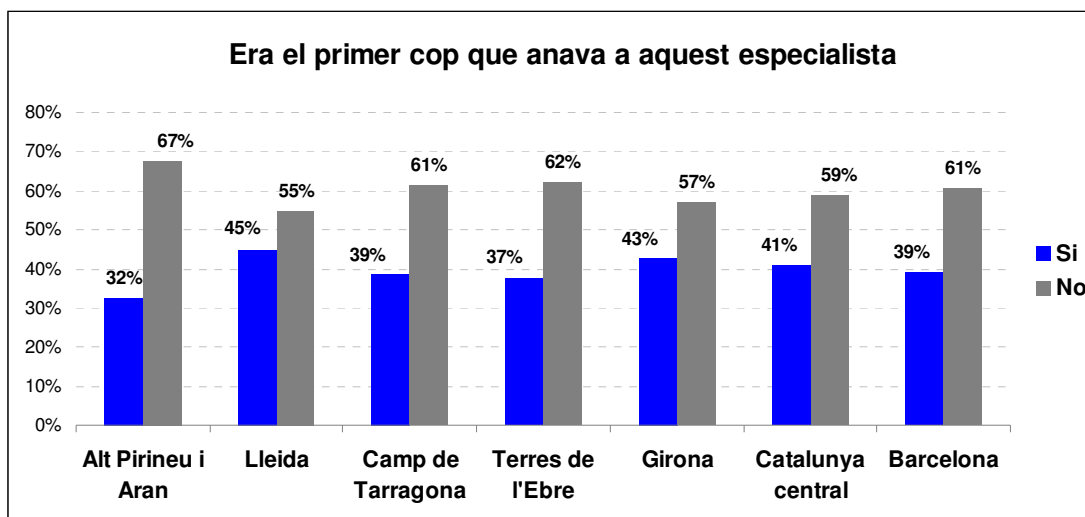
El **39,5%** dels enquestats diuen que és la primer cop que anava a aquest **especialista**, mentre que la resta, és a dir el **60,5%**, ja l'havien visitat en ocasions anteriors. **Aquesta distribució varia segons que es tracti d'homes o dones**: el **43,5% dels homes** enquestats manifesta que és el primer cop que visitava aquest especialista, mentre que en el grup de les **dones** la proporció és igual al **37,2%**.



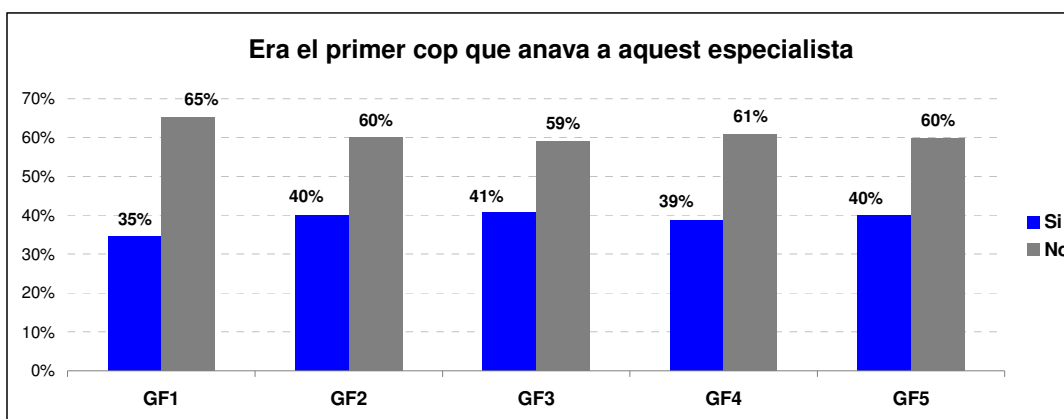




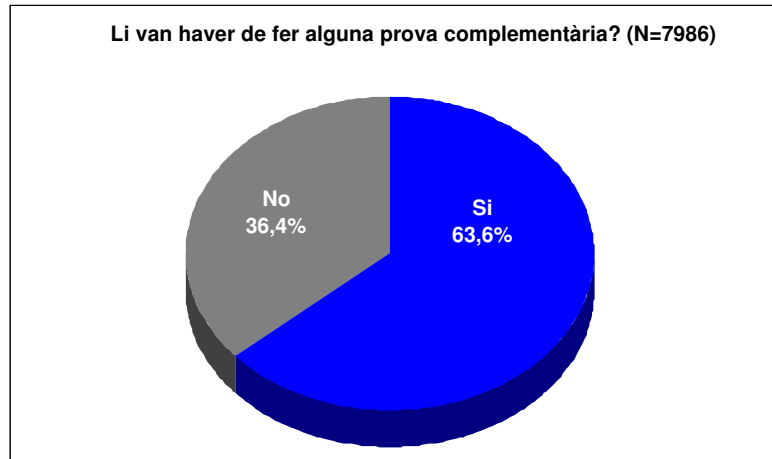
**Distribució per regions sanitàries**



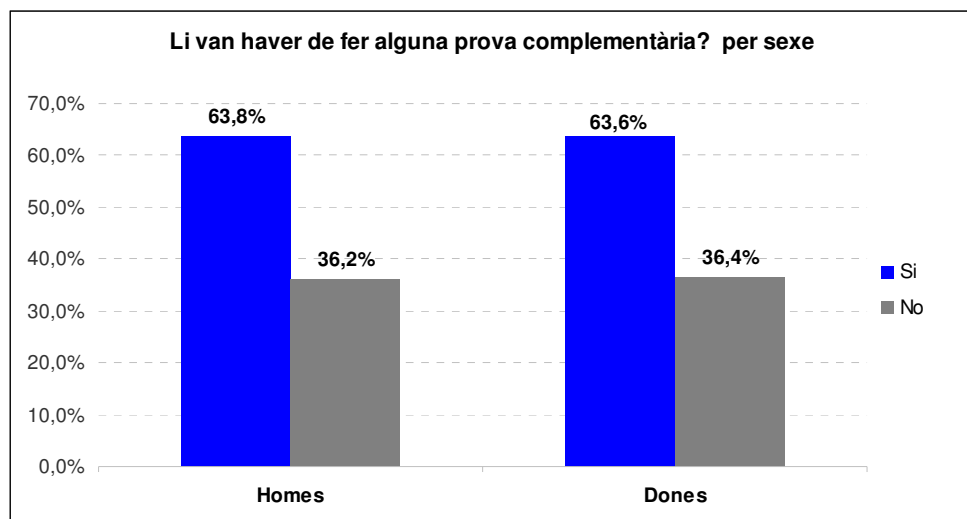
**Distribució per grups de facturació**

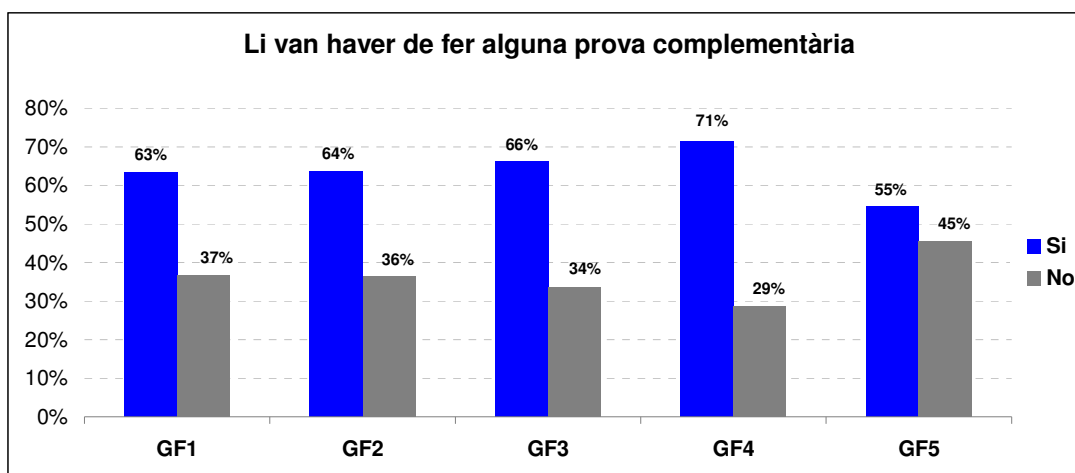
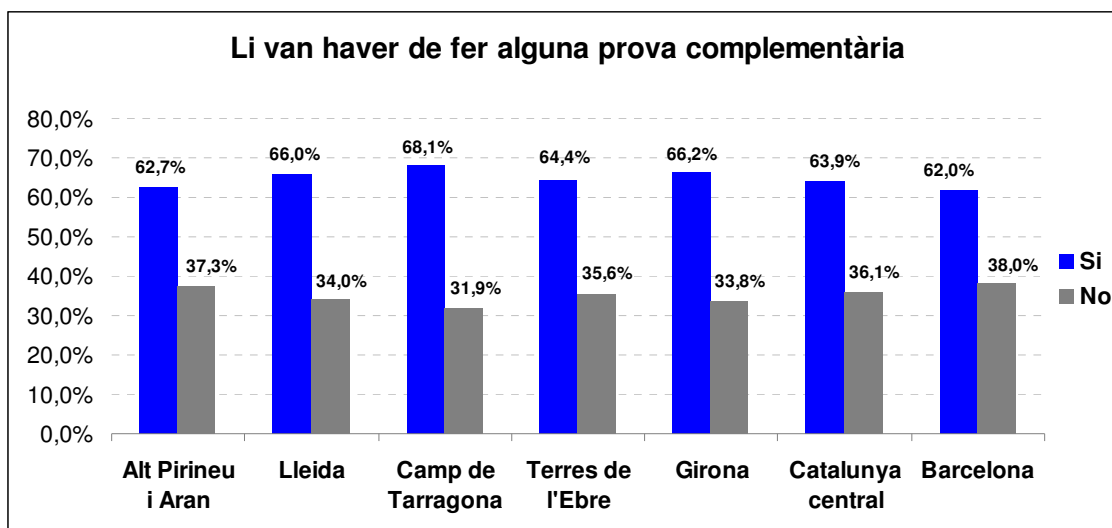
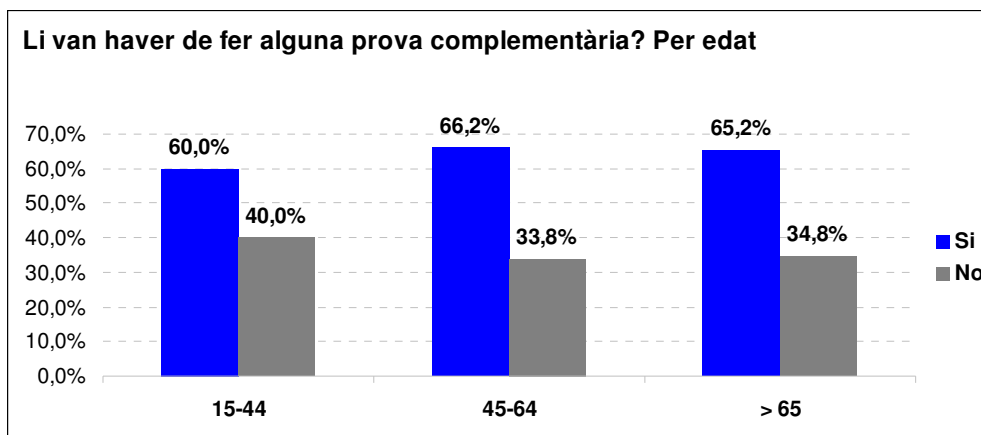


En relació a les proves complementàries, gairebé dues terceres parts dels enquestats (el 63,6%) diuen que li van haver de fer alguna prova complementària.



No hi ha diferències significatives en la proporció dels que han fet proves complementàries segons que es tracti d'home (63,8%) o dones (63,6%).





A continuació, es mostra la distribució de les especialitats amb més casos. Destaca, en aquest sentit, l'activitat duta a terme en les consultes de traumatologia i obstetrícia i ginecologia.

<b>Especialista</b>	<b>Casos</b>	<b>%</b>
TRAUMATOLOGIA	1672	20,9%
OBSTETRÍCIA-GINECOLOGIA	1247	15,6%
CARDIOLOGIA	598	7,5%
OFTALMOLOGIA	538	6,7%
UROLOGIA	465	5,8%
DERMATOLOGIA	438	5,5%
OTORRINO	369	4,6%
REUMATOLOGIA	336	4,2%
ENDOCRINOLOGIA I NUTRICIO	257	3,2%
ONCOLOGIA MEDICA	224	2,8%
NEUROLOGIA	218	2,7%
APARELL DIGESTIU	216	2,7%
PNEUMOLOGIA	179	2,2%
CIRURGIA DIGESTIVA	136	1,7%

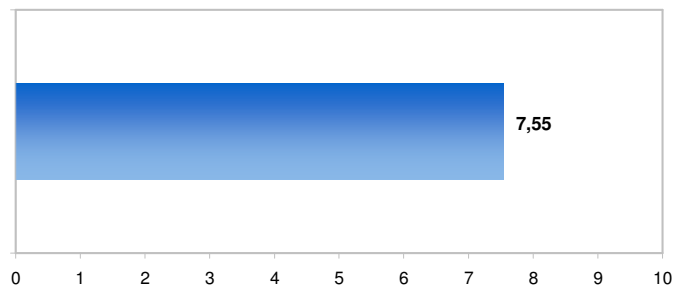
### **Nombre d'unitats mostrals estudiades**

De les 80 unitats mostrals previstes, s'ha pogut disposar de dades específiques de 47 hospitals (30 amb 120 casos o més i 15 hospitals amb 100 o més, ja que l'informe de Vall d'Hebron conté tres centres) ) i de 23 CAP II solament 6 (5 amb 124 o més o 1 amb 100 o més) . El total d'unitats mostrals amb informació específica **és de 51**

#### 5.1.4. Mesures de satisfacció global i fidelitat

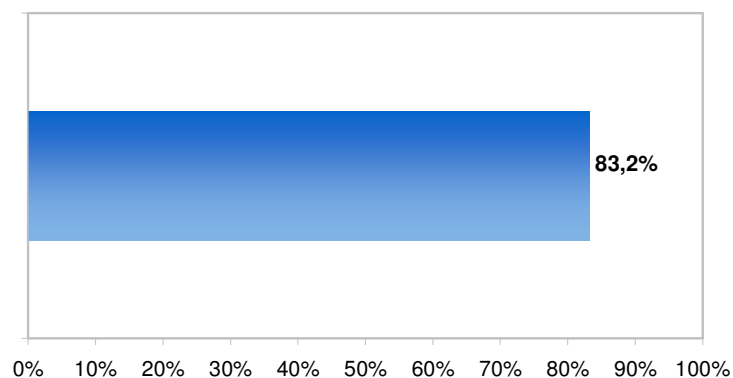
A continuació apareixen els resultats de les estimacions dels nivells generals de satisfacció que es mesuren, com en els estudis de les altres línies de servei, mitjançant dues variables generades per dues preguntes diferents en el qüestionari. En primer lloc, presentem els resultats de la resposta dels enquestats a la pregunta relativa al seu **grau de satisfacció global** (P101) que, recordem, es mesura emprant una escala del 0 al 10. **La puntuació mitjana és igual a 7,5** (amb una DS de +/- 1,75)

**Ítem 101: Grau de satisfacció global**  
Cat. n= 7986



La segona variable relativa a la satisfacció en general, consisteix en les respostes a la pregunta sobre la **intenció de tornar al centre** (P102). **La proporció de respostes afirmatives és igual al 83,2%**, superior també al 80,2% de les respostes afirmatives trobades en l'estudi d'urgències.

**Ítem 102: Tornaria al mateix centre**  
**(% indicador positiu)**  
Cat. n= 7986



### 5.1.5 Característiques per Regions Sanitàries

Tot seguit es presenta el nombre d'enquestes realitzades a cada regió sanitària i les corresponents distribucions segons característiques sociodemogràfiques, és a dir d'edat, sexe i nivell d'estudis, a més de la salut percebuda. El nombre d'enquestats que han estat atesos en els 46 centres de la regió de Barcelona és igual a 4.158, és a dir, el 51,7% de tota la mostra. Segueix en ordre d'importància el col·lectiu atès en alguns dels 9 centres de la regió de Girona, que suposen 1.092 casos, és a dir el 13,7% de la mostra, i les 820 persones ateses en algun dels 8 centres de la regió de Catalunya Central, és a dir el 10,6% de tota la mostra.

Nombre total d'enquestes per Regió Sanitària		
Regió	Nombre de centres	Nombre d'enquestes
Alt Pirineu i Aran	4	534
Lleida	3	303
Camp de Tarragona	6	756
Terres de l'Ebre	4	323
Girona	9	1092
Catalunya central	8	820
Barcelona	46	4158
<b>Total RS</b>	<b>80</b>	<b>7986</b>

La distribució dels enquestats per sexe es mostra que hi ha, en termes relatius, més homes a les mostres obtingudes en les regions de Catalunya Central, Lleida i Barcelona o, dit d'un altre forma, que en aquestes regions la proporció d'homes és superior a la proporció mitjana en el total de la mostra disponible.

Distribució en % per Regió Sanitària segons sexe		
Regió	Homes	Dones
Alt Pirineu i Aran	31.1%	68.9%
Lleida	41.3%	58.7%
Camp de Tarragona	33.3%	66.7%
Terres de l'Ebre	33.7%	66.3%
Girona	35.0%	65.0%
Catalunya central	41.8%	58.2%
Barcelona	38.8%	61.2%
<b>Total Catalunya</b>	<b>37.5%</b>	<b>62.5%</b>

La distribució per edats dels enquestats en els serveis de consultes ambulatories a l'especialista és relativament uniforme, per be que a l'Alt Pirineu i Camp de Tarragona la proporció del grup dels que tenen edats compreses entre els 15 i 44 anys és més gran que en el conjunt de tota la mostra. El grup dels enquestats atesos en els centres de Terres de l'Ebre en el tram d'edat dels que tenen 65 o més anys d'edat és superior a la mitjana global i, també, és menor en el grup dels que tenen entre 15 i 44 anys d'edat.

**Distribució en % per Regió Sanitària segons grup d'edat**

Regió	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	Edad mitjana
Alt Pirineu i Aran	39,9%	37,6%	22,5%	49,95
Lleida	33,7%	37,3%	29,0%	52,16
Camp de Tarragona	39,3%	33,9%	26,9%	51,12
Terres de l'Ebre	31,9%	36,5%	31,6%	53,36
Girona	35,7%	37,2%	27,1%	51,62
Catalunya central	34,8%	37,4%	27,8%	52,28
Barcelona	36,9%	35,2%	27,9%	51,64
<b>Total Catalunya</b>	<b>36,6%</b>	<b>35,9%</b>	<b>27,5%</b>	<b>51,6</b>

La proporció dels que diuen no tenir estudis és més gran entre els atesos en les consultes a l'especialista en els centres de Terres de l'Ebre (11,1% en front de la mitjana del conjunt de la mostra que és igual a 8,1%) i bastant més reduïda en el cas dels atesos en els centres de l'Alt Pirineu i Aran (5,2%) que, per contra, presenten les proporciones més elevades en el grup dels que diuen haver assolit estudis superiors (22,3% en front del 20,2% de la mitjana global de la mostra en aquest grup).

**Distribució en % per Regió Sanitària segons nivell d'estudis**

Regió	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
Alt Pirineu i Aran	5.2%	37.5%	33.0%	22.3%	0.4%
Lleida	8.9%	42.6%	29.4%	16.8%	1.3%
Camp de Tarragona	6.7%	42.6%	29.9%	19.3%	0.4%
Terres de l'Ebre	11.1%	41.5%	29.4%	16.4%	0.9%
Girona	8.0%	38.9%	31.6%	20.3%	0.2%
Catalunya central	6.7%	45.7%	28.3%	17.9%	0.6%
Barcelona	8.7%	37.3%	30.2%	21.1%	0.5%
<b>Total Catalunya</b>	<b>8.1%</b>	<b>39.3%</b>	<b>30.3%</b>	<b>20.2%</b>	<b>0.5%</b>

Finalment, si atenem a la distribució dels enquestats segons les seves manifestacions del seu estat de salut, trobem que els valors estan, en tots els casos, al voltant de la proporció mitjana de cada grup. A més, la taula presenta el resultat d'un càlcul complementari que s'obté sense més que atorgar 1 punt als enquestats que diuen que la seva salut és dolenta, 2 si diuen que la seva salut és regular; 3 als que manifesten que la salut és bona, 4 si diuen que la seva salut és molt bona i, finalment, 5 punts pels que manifesten una salut excel·lent. A continuació s'ha calculat la mitjana de les puntuacions obtingudes. Pel conjunt de Catalunya, la puntuació mitjana és igual a 2,87, és a dir molt a prop dels 3 punts atorgats a les respostes dels que diuen que la seva salut és bona. La distribució dels valors d'aquesta mitjana per regions sanitàries no s'allunya més enllà de cinc centèsimes (als atesos a la regió de Girona donen un a puntuació de 2,90).

**Distribució en % per Regió Sanitària segons salut percebuda**

Regió	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent	Mitjana (1-5)
Alt Pirineu i Aran	4,9%	24,3%	52,4%	14,0%	4,1%	2,88
Lleida	5,9%	27,1%	47,9%	14,2%	4,3%	2,88
Camp de Tarragona	6,0%	24,9%	49,7%	14,0%	5,2%	2,88
Terres de l'Ebre	5,6%	25,7%	48,6%	14,6%	5,3%	2,90
Girona	5,1%	22,4%	53,8%	13,6%	4,7%	2,92
Catalunya central	5,0%	28,8%	48,0%	13,7%	4,1%	2,85
Barcelona	6,2%	27,2%	49,0%	12,3%	4,6%	2,86
<b>Total Catalunya</b>	<b>5,8%</b>	<b>26,3%</b>	<b>49,8%</b>	<b>13,1%</b>	<b>4,6%</b>	<b>2,87</b>



### 5.1.6 Característiques per Grups per Facturació

A continuació es presenta la distribució del nombre d'enquestes realitzades per grup de facturació, així com també les distribucions segons les diferents característiques sociodemogràfiques, edat, sexe, nivell d'estudis i estat de salut, recollides en el qüestionari. Cal destacar que tot i que els grups de facturació son 4, s'ha afegit un cinquè (sense classificar CAP II) per poder presentar els casos entrevistats amb aquesta mateixa descripció

Nombre total d'enquestes per Grup de Facturació		
Grup	Nombre de centres	Nombre d'enquestes
<b>G1.</b> Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementaris	8	812
<b>G2.</b> Hospitals Generals Bàsics	22	2450
<b>G3.</b> Hospitals de Referència	19	2292
<b>G4.</b> Hospitals d'Alta Tecnologia	8	971
<b>G5.</b> Sense classificar (CAPS II)	23	1461
<b>Total GF</b>	<b>80</b>	<b>7986</b>

En els grups de facturació GF4, GF3 i GF2, la proporció d'homes, que és igual al 41,7%, 40,2% i 38,0%, respectivament, és superior al del conjunt d'aquesta mostra (37,5%); mentre que el grup de les dones és superior al del conjunt de la mostra (62,5%) en les mostres dels grups de facturació G1, 68,3%, i GF5, 66,6%.

Distribució en % per Grup de Facturació segons sexe		
Grup	Homes	Dones
<b>G1.</b> Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementaris	31.7%	68.3%
<b>G2.</b> Hospitals Generals Bàsics	37.6%	62.4%
<b>G3.</b> Hospitals de Referència	40.2%	59.8%
<b>G4.</b> Hospitals d'Alta Tecnologia	41.7%	58.3%
<b>G5.</b> CAPS	33.4%	66.6%
<b>Total Catalunya</b>	<b>37.5%</b>	<b>62.5%</b>

La distribució dels enquestats agrupats segons l'edat declarada permet de veure que hi ha algunes petites diferències segons grup de facturació, especialment en el grup GF5 dels CAPS II.

**Distribució en % per Grup de Facturació segons grup d'edat**

Grup	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	Edad mitjana
<b>G1.</b> Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementaris	36.0%	38.6%	25.3%	51.2
<b>G2.</b> Hospitals Generals Bàsics	34.9%	37.2%	27.9%	52.1
<b>G3.</b> Hospitals de Referència	34.5%	34.8%	30.7%	52.8
<b>G4.</b> Hospitals d'Alta Tecnologia	36.0%	34.2%	29.8%	52.8
<b>G5.</b> CAPS	19.8%	21.3%	14.0%	48.6
<b>Total Catalunya</b>	<b>36.6%</b>	<b>35.9%</b>	<b>27.5%</b>	<b>51.6</b>

Pel que té a veure amb la distribució segons estudis, els enquestats atesos en els centres del grup de facturació GF3 presenten proporcions superiors en el col·lectiu dels que no tenen estudis. En l'altra part del ventall de la distribució trobem que els enquestats que han estat atesos en centres dels grups de facturació GF3 i GF4 presenten proporcions superiors, a les del conjunt de la mostra, en el grup dels que manifesten tenir estudis superiors (23,2% i 23,3%, respectivament, en front del 20,2% de la mostra).

**Distribució en % per Grup de Facturació segons nivell d'estudis**

Grup	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
<b>G1.</b> Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementaris	6.8%	38.8%	32.2%	20.7%	0.4%
<b>G2.</b> Hospitals Generals Bàsics	8.7%	42.7%	28.5%	18.1%	0.4%
<b>G3.</b> Hospitals de Referència	9.2%	39.0%	30.8%	18.9%	0.6%
<b>G4.</b> Hospitals d'Alta Tecnologia	7.9%	34.5%	31.0%	23.4%	0.7%
<b>G5.</b> CAPS	6.1%	37.6%	31.0%	23.3%	0.5%
<b>Total Catalunya</b>	<b>8.1%</b>	<b>39.3%</b>	<b>30.3%</b>	<b>20.2%</b>	<b>0.5%</b>

Finalment, la distribució dels enquestats segons l'estat de salut percebut i manifestat en el moment de fer l'enquesta, ens diu que els atesos en els centres dels grups de facturació GF1 i GF2 donen valoracions lleugerament superiors a la resta, segons la mitjana calculada amb el mateix criteri presentant abans, consistent en atorgar un valor fictici a cada tipus de resposta en l'escala ordinal de respostes.

**Distribució en % per Grup de Facturació segons salut percebuda**

Grup	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent	Mitjana (1-5)
<b>G1.</b> Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementaris	4,6%	24,5%	51,8%	14,8%	4,0%	2,91
<b>G2.</b> Hospitals Generals Bàsics	5,6%	26,3%	50,5%	12,4%	4,4%	2,88
<b>G3.</b> Hospitals de Referència	6,1%	28,5%	47,5%	12,6%	4,8%	2,84
<b>G4.</b> Hospitals d'Alta Tecnologia	7,1%	27,3%	47,7%	12,8%	4,7%	2,82
<b>G5.</b> Sense classificar (CAPS II)	5,3%	22,9%	52,6%	14,0%	4,7%	2,92
<b>Total GF</b>	<b>5,8%</b>	<b>26,3%</b>	<b>49,8%</b>	<b>13,1%</b>	<b>4,6%</b>	<b>2,87</b>

## 5.2. Valors de l'indicador positiu

### 5.2.1. L'indicador positiu pel conjunt de Catalunya

En aquest apartat es presenten les **distribucions de les respostes per a tots els ítems inclosos en el qüestionari final d'Atenció Especialitzada Ambulatoria**.

Les taules que es mostren tot seguit contenen també els valors de l'indicador positiu per a cada ítem. Es defineix l'**indicador positiu** com el resultat d'agrupar **totes les respostes** (positives i no negatives) que s'interpreten com a favorables a l'enunciat de l'ítem. En aquest sentit, la proporció de respostes que donen el valor de l'indicador positiu, ha d'interpretar-se com el conjunt d'avaluacions favorables en relació al concepte contingut en l'ítem, és a dir, en relació a la satisfacció de la prestació del servei

S'ha destacat amb lletra negreta tant el percentatge de respostes en cada categoria de les que suposen una valoració favorable. De la mateixa forma es destaca amb lletra negreta el resultat d'agregar aquestes respostes, és a dir, el valor de l'indicador positiu.

Els enunciats dels ítems s'han simplificat en totes les taules que apareixen a continuació. També s'ha reduït el text de l'enunciat de les preguntes del qüestionari en les figures radials que resumeixen els valors dels indicadors positius. En el cas de la pregunta P6, en les presentacions dels resultats s'han convertit les frases negatives en altres de positives per a facilitar-ne la comparació.

D'aquesta forma es facilita al lector la comprensió del significat de l'indicador positiu en tractar-se, de fet, de preguntes que tenen un enunciat redactat amb frases negatives, per la qual cosa l'indicador positiu resulta de les qualificacions del tipus Mai/Gairebé mai o Pocs vegades (P6).

De la lectura de la taula amb els resultats de l'indicador positiu, veiem que **7, dels 17 ítems analitzats**, (no es comptabilitza en aquest càlcul ara el resultat de la pregunta 102, que es refereix a la satisfacció global), **presenten valor per sobre del 90%**, que és un **estàndard d'excel·lència** fixat en tots els estudis de satisfacció de les altres línies de servei.

Per altra banda, resulta que **4 dels 17 ítems**, se situen en la franja de valors **per sota del 75%**, (**P3,P5,P6,P17**) que és el llindar que defineix **les àrees de millora**. Finalment, en la franja central, és a dir amb valors de l'indicador positiu compresos **entre el 75 i el 90%**, se situen **6 dels 17 ítems analitzats**,

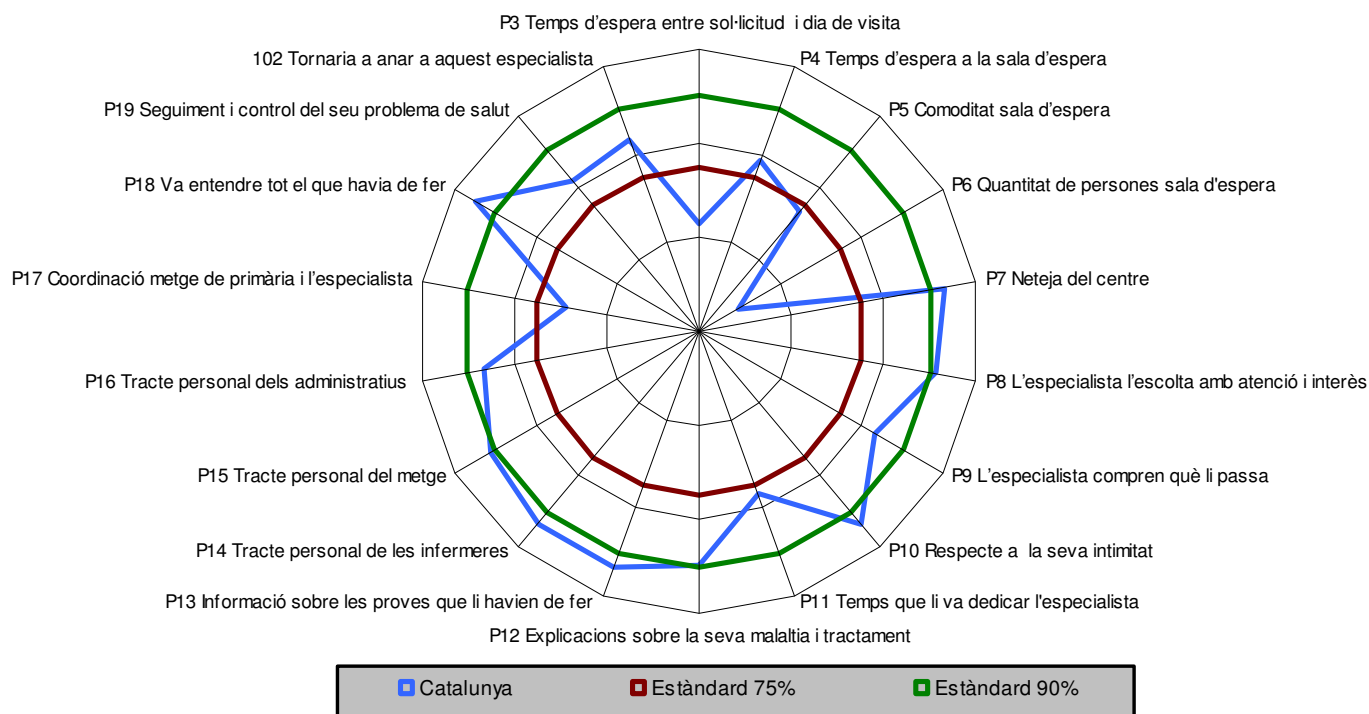
**Indicador positiu i categories de resposta en els resultats de l'any 2008**

Núm.	Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
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?  N=7823 NS/NC= 163	Molt curt	8,0%	<b>62,9%</b>
		Curt	15,7%	
		Normal	39,2%	
		Llarg	20,9%	
		Molt llarg	16,2%	
P4	Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre, fins que va entrar a la consulta?  N=7904 NS/NC= 82	Molt curt	9,1%	<b>78,5%</b>
		Curt	21,8%	
		Normal	47,5%	
		Llarg	14,7%	
		Molt llarg	6,8%	
P5	Com valora la comoditat de la sala d'espera?  N=7788 NS/NC= 198	Perfecte	4,7%	<b>73,4%</b>
		Molt bona	8,3%	
		Bona	60,4%	
		Regular	21,8%	
		Malament	4,8%	
P6	Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala de espera era "excessiva"  N=7663 NS/NC= 323	Mai/gairebé mai	22,2%	<b>49,5%</b>
		Poques vegades	27,4%	
		Sovint	16,0%	
		Gairebé sempre	11,9%	
		Sempre	22,6%	
P7	Com valora la neteja del centre? (sala d'espera, passadissos, lavabos, etc)  N=7927 NS/NC= 59	Perfecte	11,8%	<b>93,2%</b>
		Molt bona	20,3%	
		Bona	61,1%	
		Regular	6,0%	
		Malament	0,8%	
P8	L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès?  N=7948 NS/NC= 38	Sempre	75,9%	<b>91,3%</b>
		Gairebé sempre	9,5%	
		Sovint	5,9%	
		Poques vegades	5,2%	
		Mai/gairebé mai	3,5%	
P9	Creu que l'especialista es capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa?  N=7522 NS/NC= 464	Sempre	57,4%	<b>83,4%</b>
		Gairebé sempre	16,1%	
		Sovint	10,0%	
		Poques vegades	8,6%	
		Mai/gairebé mai	8,0%	
P10	Com creu que es va respectar la seva intimitat?  N=7910 NS/NC= 76	Perfectament	24,3%	<b>93,7%</b>
		Molt bé	20,0%	
		Bé	49,4%	
		Regular	4,6%	
		Malament	1,7%	
P11	Com valora el temps que li va dedicar el especialista?  N=7947 NS/NC= 39	Molt llarg	0,9%	<b>76,6%</b>
		Llarg	5,0%	
		Normal	70,7%	
		Curt	16,8%	
		Molt curt	6,6%	

Núm.	Pregunta	Categories	Resultat	Indicador positiu
P12	Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?  N=7704 NS/NC= 282	<b>Perfectament</b>	<b>21,8%</b>	<b>89,7%</b>
		<b>Molt bé</b>	<b>20,4%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>47,5%</b>	
		Regular	7,7%	
		Malament	2,6%	
P13	Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?  N=4703 NS/NC= 380	<b>Perfectament</b>	<b>32,5%</b>	<b>93,5%</b>
		<b>Molt bé</b>	<b>18,2%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>42,8%</b>	
		Regular	5,2%	
		Malament	1,3%	
P14	Com valora el tracte personal de les infermeres?  N=7629 NS/NC= 356	<b>Perfectament</b>	<b>17,2%</b>	<b>93,5%</b>
		<b>Molt bé</b>	<b>29,4%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>46,9%</b>	
		Regular	5,5%	
		Malament	1,0%	
P15	Com valora el tracte personal del metge?  N=7963 NS/NC= 22	<b>Perfectament</b>	<b>22,7%</b>	<b>91,1%</b>
		<b>Molt bé</b>	<b>28,6%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>39,8%</b>	
		Regular	5,8%	
		Malament	3,0%	
P16	Com valora el tracte personal dels administratius?  N=6766 NS/NC= 1219	<b>Perfectament</b>	<b>9,7%</b>	<b>86,5%</b>
		<b>Molt bé</b>	<b>19,8%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>57,0%</b>	
		Regular	10,8%	
		Malament	2,7%	
P17	Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?  N=7726 NS/NC= 257	<b>Sempre</b>	<b>40,8%</b>	<b>68,7%</b>
		<b>Gairebé sempre</b>	<b>16,0%</b>	
		<b>Sovint</b>	<b>11,9%</b>	
		Poques vegades	14,4%	
		Mai/gairebé mai	17,0%	
P18	Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?  N=6605 NS/NC= 1378	<b>Perfectament</b>	<b>37,3%</b>	<b>95,0%</b>
		<b>Molt bé</b>	<b>19,0%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>38,7%</b>	
		Regular	3,7%	
		Malament	1,4%	
P19	Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut?  N=7714 NS/NC= 268	<b>Perfectament</b>	<b>14,4%</b>	<b>81,7%</b>
		<b>Molt bé</b>	<b>19,4%</b>	
		<b>Bé</b>	<b>47,9%</b>	
		Regular	11,9%	
		Malament	6,4%	
P101	Grau de satisfacció global	(valoració 0-10)		<b>7,55</b>
P102	Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista ?  N=7909 NS/NC= 71	<b>Sí</b>	<b>83,2%</b>	<b>83,2%</b>
		No n'estic segur	5,2%	
		No	11,6%	

Per a resumir els principals resultats de l'indicador positiu, que apareixen a la taula anterior, a continuació es sintetitza tota la informació en forma de gràfic radial. En aquesta figura, com és habitual en els altres estudis del PLAENSA, es presenta l'indicador positiu en relació als estàndards del 75 i 90 per cent.

### Resultats globals Catalunya AEA 2008



\* El punt central del radial s'ha situat en el 40% per facilitar la lectura del gràfic.

## 5.2.2 Resultats Indicador Positiu segons variables sociodemogràfiques

A continuació es mostren els valors de l'indicador positiu segons els diferents grups d'assegurats classificats atenent a les variables sociodemogràfiques i de salut percebuda.

### Dades per sexe i edat

Enunciat resumit	Sexe		Edat		
	Homes	Dones	15-44	45-64	> 65
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,6%	61,9%	60,2%	60,7%	69,4%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,3%	76,8%	76,8%	79,9%	82,6%
P5 Comoditat sala d'espera	74,6%	72,6%	69,7%	71,2%	81,2%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	48,6%	50,0%	51,3%	50,8%	45,3%
P7 Neteja del centre?	93,9%	92,8%	92,9%	92,8%	94,0%
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès	93,0%	90,3%	88,4%	92,0%	94,3%
P9 L'especialista compren què li passa	86,1%	81,9%	79,9%	83,0%	89,0%
P10 Respecte a la seva intimitat	94,3%	93,4%	92,1%	94,2%	95,3%
P11 Temps que li va dedicar el especialista	78,9%	75,2%	71,9%	76,8%	82,7%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,9%	88,9%	86,7%	90,1%	93,0%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,5%	93,4%	90,8%	94,1%	95,8%
P14 Tracte de les infermeres	95,0%	92,7%	91,9%	93,4%	96,0%
P15 Tracte del metge	92,6%	90,3%	88,7%	91,5%	93,9%
P16 Tracte dels administratius	87,3%	86,0%	84,4%	86,1%	89,9%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	71,4%	67,0%	62,9%	67,6%	78,1%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,3%	94,8%	93,6%	95,5%	96,1%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	84,3%	80,2%	75,9%	82,7%	88,1%
P101 Satisfacció global	7,58	7,53	7,12	7,51	8,17
102 Tornaria a anar a aquest especialista	85,5%	81,8%	78,5%	83,2%	89,4%

Enunciat resumit	Sexe per edat					
	H 15-44	D 15-44	H 45-64	D 45-64	H 65 o més	D 65 o més
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	60,2%	60,2%	62,8%	59,6%	71,4%	67,9%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	76,3%	72,6%	82,7%	78,4%	85,2%	80,7%
P5 Comoditat sala d'espera	70,7%	69,1%	72,9%	70,3%	80,8%	81,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	49,9%	52,0%	50,3%	51,1%	45,2%	45,4%
P7 Neteja del centre?	93,4%	92,7%	94,2%	92,1%	94,0%	94,1%
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès	89,2%	87,9%	94,2%	90,8%	95,8%	93,2%
P9 L'especialista compren què li passa	82,0%	78,7%	86,3%	81,3%	90,5%	87,8%
P10 Respecte a la seva intimitat	92,7%	91,8%	94,9%	93,8%	95,4%	95,2%
P11 Temps que li va dedicar el especialista	71,1%	72,3%	80,9%	74,6%	85,5%	80,5%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	88,3%	85,8%	90,9%	89,7%	93,8%	92,4%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	89,3%	91,6%	95,0%	93,7%	95,9%	95,6%
P14 Tracte de les infermeres	92,2%	91,7%	95,7%	92,1%	97,2%	95,0%
P15 Tracte del metge	89,7%	88,2%	93,1%	90,6%	95,1%	93,1%
P16 Tracte dels administratius	83,5%	84,8%	87,9%	85,2%	90,8%	89,2%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	66,4%	61,0%	70,5%	66,0%	78,1%	78,1%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	93,0%	94,0%	96,2%	95,2%	96,9%	95,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	77,1%	75,2%	86,1%	80,8%	90,2%	86,6%
P101 Satisfacció global	7,09	7,13	7,49	7,52	8,22	8,14
102 Tornaria a anar a aquest especialista	80,2%	77,6%	85,1%	82,2%	91,8%	87,6%

**Resultats Indicador Positiu segons nivell de salut percebuda**

Enunciat resumit	Nivell de salut				
	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	52,5%	61,0%	63,7%	65,3%	72,1%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	68,5%	76,7%	79,5%	80,8%	82,8%
P5 Comoditat sala d'espera	64,2%	71,5%	74,3%	74,7%	80,7%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	38,3%	46,1%	50,4%	55,1%	57,7%
P7 Neteja del centre?	91,3%	89,9%	94,2%	95,8%	96,4%
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès	84,0%	90,8%	91,6%	93,5%	94,8%
P9 L'especialista compren què li passa	71,4%	81,6%	84,2%	87,9%	88,3%
P10 Respecte a la seva intimitat	88,2%	91,7%	94,7%	94,9%	97,3%
P11 Temps que li va dedicar el especialista	68,1%	75,9%	77,0%	78,7%	79,9%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	79,7%	85,7%	91,4%	93,7%	94,1%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	90,4%	92,2%	94,2%	94,4%	95,4%
P14 Tracte de les infermeres	90,5%	92,0%	94,2%	95,2%	94,0%
P15 Tracte del metge	84,3%	89,6%	91,8%	93,4%	94,8%
P16 Tracte dels administratius	79,5%	84,6%	87,3%	88,8%	88,4%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	57,3%	66,3%	69,2%	72,1%	80,3%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	88,8%	93,2%	96,0%	96,9%	96,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	63,1%	79,5%	83,1%	86,5%	90,5%
P101 Satisfacció global	6,87	7,62	7,57	7,76	8,17
102 Tornaria a anar a aquest especialista	71,4%	80,1%	84,7%	86,4%	90,4%

**Resultats Indicador Positiu segons nivell d'estudis**

Enunciat resumit	Nivell d'estudis				
	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	66,9%	62,6%	62,7%	61,8%	69,2%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,8%	79,9%	76,6%	77,4%	71,8%
P5 Comoditat sala d'espera	79,5%	76,5%	70,3%	68,9%	75,0%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	41,9%	48,6%	51,1%	52,8%	51,4%
P7 Neteja del centre?	93,7%	92,8%	94,2%	92,6%	89,7%
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès	92,9%	92,5%	90,1%	90,1%	92,3%
P9 L'especialista compren què li passa	86,4%	84,6%	82,2%	81,9%	86,8%
P10 Respecte a la seva intimitat	94,3%	93,8%	93,5%	93,6%	94,7%
P11 Temps que li va dedicar el especialista	80,3%	79,1%	75,7%	71,3%	82,1%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,1%	89,8%	89,5%	89,2%	84,6%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	95,5%	94,9%	92,0%	92,0%	91,3%
P14 Tracte de les infermeres	96,3%	93,8%	93,1%	92,9%	92,1%
P15 Tracte del metge	93,0%	92,0%	90,9%	89,3%	92,3%
P16 Tracte dels administratius	91,9%	86,9%	86,4%	83,9%	89,2%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	77,2%	72,6%	66,9%	60,6%	66,7%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,8%	95,4%	94,8%	94,6%	94,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	84,4%	84,6%	80,8%	76,4%	81,6%
P101 Satisfacció global	8,13	7,88	7,43	7,19	7,41
102 Tornaria a anar a aquest especialista	86,9%	85,5%	82,7%	77,7%	89,7%



### 5.3. Anàlisi de les variables predictorres de satisfacció

L'anàlisi de regressió lineal múltiple permet identificar els aspectes de l'atenció especialitzada que contribueixen a la formació del nivell de satisfacció global del assegurat pel CatSalut, segons la resposta que els enquestats han donat a la pregunta 101. L'estudi s'ha fet pel total de registres amb informació completa, és a dir que no tinguin buits informatius en les seves respostes al qüestionari, i després en relació amb els que han estat ingressats i els que no ho han estat. La variable depenent és la variable de satisfacció global expressada en una escala de 0 a 10 punts, mentre que les variables explicatives són tots els ítems disponibles, a més de les característiques sociodemogràfiques i l'estat de salut dels enquestats. La regressió que facilita l'estimació dels pesos de les variables predictorres de la satisfacció global proporciona els resultats que es mostren a continuació.

Com s'ha comentat, **s'han estimat tres models de regressió** pel mètode dels mínims quadrats ordinaris (MCO). La primera, inclou totes les observacions, es a dir tots els pacients que han fet ús de proves complementàries i aquells que no els han usat. A més, s'han estimat dos models més diferenciant entre aquells pacients que han fet ús de proves complementàries i aquells que no

**El nombre de casos que s'ha fet servir per realitzar l'anàlisi ha estat de 4.436, per exclusió del casos amb respostes *missing*. Per altra banda, el conjunt de variables incloses a l'anàlisi expliquen el 51,3 % de la variabilitat de la satisfacció total del pacient.** A la taula següent es presenten aquell predictors que tenen un major poder explicatiu de la variable dependent (satisfacció global). Per tant, **aquesta taula presenta aquells ítems que son estadísticament significatius i en ordre d'importància.**

La presentació dels resultats es fa de manera sintètica indicant dos tipus d'informació: en primer lloc, **es mostren els ítems amb major capacitat predictiva que tinguin paràmetres associats que siguin estadísticament significatius**, expressant aquest concepte en forma del pes relatiu de cada variable (ítem) en la predicció de la variabilitat observada en la satisfacció global.

L'ítem P19 (Valoració del seguiment i control del seu problema) resulta la variable amb més capacitat predictiva en els tres models estimats, i a més, aquesta capacitat predictiva resulta la de major significació estadística. Les altres variables predictores de la satisfacció global les trobem, amb ordre intercanviat segons el model, en tots els casos excepte en un.

Es tracta de les variables P8 (L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès), P17 (Coordinació entre el metge de primària i l'especialista), P11 (Valoració del temps dedicat per l'especialista), P15 (Valoració del tracte personal amb el metge), P3 (Temps d'espera de la cita fins el dia de la visita) i P9 (Creu que l'especialista es posa al seu lloc (li compren)). L'excepció la constitueix la variable definida per la pregunta P4 (Temps d'espera a la sala d'espera) que no més apareix, i en darrer lloc, en el model del grup dels que han estat atesos i no han fet proves complementàries.

**Regressió lineal de predictors vs satisfacció global (P101)**  
 (Amb tota la mostra disponible)  
 n = 4.436

Variable	Coeficient	t-stadistic
P19. Seguiment i control del seu problema de salut	0,246	18,43
P8. L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès	0,127	9,06
P17. Coordinació metge de primària i especialista	0,098	8,61
P11. Valoració del temps dedicat per l'especialista	0,100	8,31
Edat	0,100	7,95
P15. Tracte del metge	0,122	7,94
P 3. Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	0,085	7,51
P9. L'especialista compren que li passa	0,106	7,49
Nivell d'estudis	- 0,086	- 7,12

Pel que té a veure amb les variables de control, és a dir, les variables representatives de les característiques sociodemogràfiques dels enquestats, trobem que **l'edat i el nivell d'estudis apareixen entre les variables significatives. Aquest resultat ens informa que l'edat i el nivell d'estudis dels assegurats influeixen en la seva valoració de la satisfacció global**, a part de la percepció que manifesten de les diferents dimensions considerades en el qüestionari. Els assegurats de més edat i de menor nivell d'estudis donen majors valoracions a la satisfacció global.

Les dues variables, **edat i nivell d'estudis, resulten ser estadísticament significatives en el model estimat amb tota la mostra. En els models que prenen en consideració de forma separada els que han fet, o no, proves complementàries, també resulten significatives, la qual cosa cal interpretar-la com una prova de l'estabilitat dels resultats obtinguts.**

**Els dos models estimats amb les submostres dels que han fet proves complementàries (2.939 persones) i que no han fet proves (1.497 persones)** proporcionen resultats relativament semblants als de la mostra conjunta, per la qual cosa es pot afirmar que no existeixen grans diferències en la satisfacció entre els assegurats atesos en els serveis d'atenció especialitzada, segons que hagin fet, o no, proves complementàries.

## 6. Discussió i síntesi dels principals resultats

### Característiques de la mostra obtinguda

- Grandària de la mostra

**La mostra total utilitzada en l'estimació dels resultats pel conjunt de Catalunya està formada per les 7.986 enquestes vàlides.**

L'explotació de les dades per regions sanitàries fa servir 7.986 enquestes, mentre que en l'anàlisi per unitat mostral es a dir per centre el nombre d'enquestes és igual a 6.927, que corresponen a 51 centres amb informació específica.

Les diferències entre les xifres anteriors responen a la manca de mostra per la resta de centres que inicialment estaven identificats per l'estudi (80 centres ).

- Tractament de les respostes

**El total de registres finalitzats ha estat de 56.380**, es a dir, s'ha contactat amb tots aquest ciutadans.

**El 64% han estat contactes negatius**, dels que cal destacar que un **34% no havien anat a l'especialista i un 23% no va col·laborar** en la realització de l'enquesta (en aquest concepte tenim diferents motius, idioma, comprensió, etc)

**Un 20%**, presentaven problemes com ara, manca de concordança en les dades, telèfons incorrectes, il·localitzable per horari, etc .

**Finalment , un 14,1% (7.986) han estat enquestes vàlides per l'explotació**

- Distribució de la mostra pel conjunt de Catalunya i per regió sanitària

**La mostra obtinguda recull informació tant del centre de referència territorial de l'assegurat com del centre on ha rebut l'assistència especialitzada que, en nombroses ocasions, no coincideixen.** Aquesta constatació, manifesta una mobilitat dels assegurats que cal analitzar-la amb més cura per esbrinar-ne els motius principals.

Pel conjunt de Catalunya **la mostra està formada per un 62,5% de dones i el 37,5% d'homes**. El grup d'edat amb major presència a la mostra és el format per les persones amb edats compreses entre els 15 i 44 anys. Les persones d'aquest grup representen el 36,6% de la mostra. Els de 65 anys i més constitueixen, per la seva part, el 27,5% de la mostra, mentre que la resta, és a dir el 35,9%, tenen edats compreses entre els 45 i 64 anys.

**Donat que no es disposava de marc de referència al inici de l'estudi, les dades que refereixen les persones entrevistades**, tant dels que havien anat a un especialista en els últims 12 mesos (66%) com la distribució de gènere i edat i la distribució en el territori, **es poden prendre com a referents d'utilització d'aquesta línia de servei**. En el mateix sentit cal tenir en compte que **el 62,1 % de les visites als especialistes estan concentrades en sis especialitats**, (traumatologia, obstetrícia i ginecologia, cardiologia, oftalmologia, urologia i dermatologia **que coincideixen amb altra informació disponible de freqüentació**

**El nombre total de centres, classificats per regió sanitària, dels que es disposa d'informació suficient per a l'explotació de les dades és igual a 51**. Més de la meitat d'aquesta xifra correspon a **la regió de Barcelona (26 centres i 3.422 enquestes)**. Segueix, amb ordre de grandària de centres i enquestes vàlides, la regió de **Girona (amb 8 centres i 1.074 enquestes)** i **Catalunya Central ( 5 centres i 760)** al igual que **Tarragona (5 centres i 717 enquestes)**. Les regions amb menys enquestes a la mostra final són les de **Lleida (1 centres i 163 enquestes)**, **Terres de l'Ebre (2 centres i 257enquestes)** i **Alt Pirineu i Aran (4 centres i 534 enquestes)**.

## Els valors de l'indicador positiu.

- La satisfacció global i les seves dimensions

L'enquesta contempla, com en les enquestes realitzades per altres línies de servei, les respostes a dues preguntes de percepció general de la satisfacció. La pregunta P101, referida a la satisfacció global, i la pregunta P102, en la que es demana a l'assegurats sobre la seva intenció de tornar al mateix centre on ha estat atès la darrera vegada per un especialista. Doncs be, La valoració que els enquestats fan de la satisfacció amb l'atenció rebuda es situa en els valors habituals observats en les enquestes realitzades als assegurats atesos en altres línies de servei. En particular, trobem que **la puntuació mitjana en la satisfacció global té una nota igual a 7,5** en el conjunt de Catalunya.

La segona referència a la satisfacció general és la que es desprèn de les respostes positives a la pregunta relativa a **la intenció de tornar al mateix centre** que, en general, tenen els assegurats atesos en les consultes al metge especialista en l'àmbit de l'assistència ambulatoria i les consultes externes dels centres hospitalaris. El **percentatge de respostes afirmatives és igual al 83,2%**.

- Elements d'excel·lència i àrees de millora

Pel que es refereix a la distribució dels resultats de l'indicador positiu es poden destacar alguns resultats interessants per la millora de la gestió dels centres i serveis.

- A nivell global de Catalunya **hi ha 7 ítems, entre els 17 ítems** analitzats, que identifiquen **àrees de comportament excel·lent**, és a dir, que presenten valors de **l'indicador positiu pel damunt del 90%**.
- **Entre el 75% i el 90%**, hi ha **6 ítems a nivell global de Catalunya**. D'aquests, 5 estan relacionats amb la interacció dels professionals amb el pacient i 1 amb el temps d'espera.

- **En quan a les àrees de millora** les respostes dels entrevistats identifiquen, per la seva part, **4 ítems amb valors de l'indicador positiu per sota del 75%**. D'aquests ítems, la quantitat excessiva de persones en la sala d'espera i el temps d'espera per obtenir visita a l'especialista son les que obtenen una valoració mes baixa amb un 49,5 % i un 62,9% respectivament.
- Distribució dels resultats segons grups de facturació.

La **distribució dels resultats per grups de facturació** és més homogènia que la distribució dels valors per regions sanitàries. En aquest sentit veiem que, en tots els casos amb l'excepció del grup format pels CAP II, el nombre d'ítems valorats per sobre la mitjana de Catalunya és més gran que el nombre d'ítems valorats per sota de la mitjana. Destaquen, però, els grups **GF2 (Hospitals Generals Bàsics)** i **GF1 (Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementaris)** que **tenen, respectivament, tots els ítems i, tots menys un dels ítems, valorats per sobre de la mitjana de Catalunya.**

El **grup de facturació format pels CAP II** que son 6 centres, es el grup que presenta segons els resultats de l'enquesta unes diferències mes evidents respecte a la agrupació realitzada per facturació i els resultats per centre , té tant sols dos ítems amb valors per sobre de la mitjana global de Catalunya. A més, la major part d'aquestes diferències negatives són estadísticament significatives.

## 7. Referències

ANDERSON, J. C. Y GERBING, D. W. (1988). "Structural Equation Modelling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach", *Psychological Bulletin*, n. 103, pp.. 411-423.

ALONSO, R.; BLANCO-RAMOS, M. A. Y GAYOSO, P. (2005). "Validación de un cuestionario de calidad de cuidados de enfermería", **Revista de Calidad Asistencial**, Vol. 20, número 5, 246-250.

DÍAZ, R. (2005). "La calidad percibida en la sanidad pública", **Revista de Calidad Asistencial**, Vol. 20, n. 1, pp. 35-42.

FORNELL, C. Y LARCKER, D. F. (1981). "Evaluating Structural Equations Models with Unobservable variables and Measurement Error", **Journal of Marketing Research**, Vol. 18, n.1, pp. 39-50.

GONZALEZ, N.; QUINTANA, J. M.; BILBAO, A.; ESCOBAR, A.; AIZPURU, F.; THOMPSON, A.; ESTEBAN, C.; SAN SEBASTIAN, J. A. Y DE LA SIERRA, E. (2005). "Development and Validation of an in-patient satisfaction questionnaire", **International Journal for Quality in Health Care**, Vol. 17, n. 6, pp. 465-472.

HAIR, J. F.; TATHAM, Y BLACK, (1999). "Análisis multivariante", Ed. Prentice-Hall Intl., Madrid.

HENDRIKS, A. A.; OORT, F. J.; VRIELINK, M. R. Y SMETS, E. M. A. (2002). "Reliability and Validity of the satisfaction with hospital care questionnaire", *International Journal for Quality in Health Care*, Vol. 14, n. 6, pp. 471-482.

MIRA, J. J.; RODRÍGUEZ-MARÍN, J.; CARBONELL, M. A.; PÉREZ-JOVER, V.; BLAYA, I.; GARCÍA, A. Y ARANAZ, J. (2001a). "Causas de satisfacción en insatisfacción en urgencias", **Revista de Calidad Asistencial**, Vol. 16, pp. 390-396.



NUNNALLY, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

RAO, K. D.; PETERS, D. H. Y BANDEEN-ROCHE, K. (2006). "Towards patient-centered health services in India- a scale to measure patient perceptions of quality-", **International Journal for Quality in Health Care**, Vol. 18, n. 6, pp. 414-421.

RIVEROS, J.; BERNÉ, C. M. (2007). "Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing", **Revista Médica de Chile**, Vol. 135, pp. 862-870.

SARABIA, F. J. Y OTROS (1999). "Metodología para la investigación en marketing y dirección de empresas", Colección Economía y Empresa, Ed. Pirámide, Madrid.

VERHO, H. Y ARNETZ, J. (2003). "Validation and application of an instrument for measuring patient relatives' perception of quality of geriatric care", **International Journal for Quality in Health Care**, Vol. 15, n. 3, pp. 197-206.