

**PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ
D'ASSEGURATS DEL CATSALUT**

**LINIA DE SERVEI D'ATENCIÓ PRIMÀRIA
Consulta mèdica i d'infermeria**

RESULTATS 2006

**Àrea de Serveis i Qualitat
Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat Percebuda**

Juliol 2007

ÍNDEX

pàgina.

4. Resultats	3
4.1 Línia de servei d'atenció primària	3
4.1.1. Descripció de la mostra	3
4.1.2. Anàlisi dels resultats globals de Catalunya.....	5
4.1.3. Anàlisi comparativa de les enquestes 2006 i 2003.....	13
5 Conclusions.....	15
5.1 Línia de servei d'atenció primària	15

4. RESULTATS

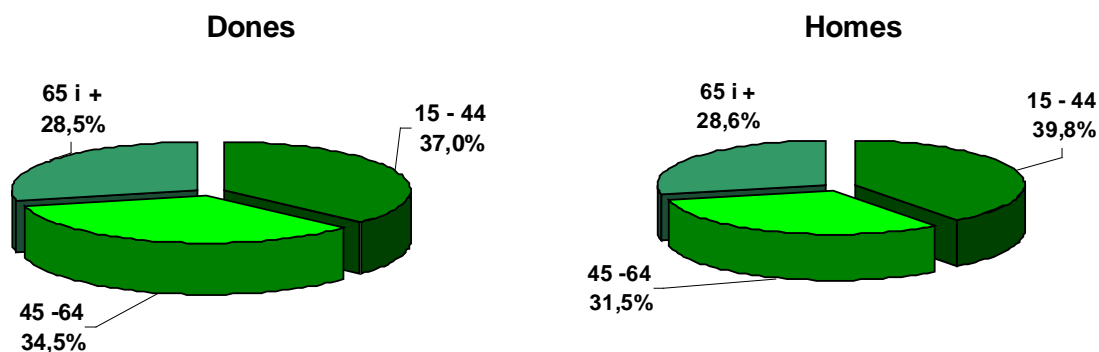
4.1 Línia de servei d'atenció primària

4.1.1 Descripció de la mostra

La mostra representativa dels assegurats en la línia de servei d'atenció primària està formada per **31.039 individus agrupats en 351 ABS**¹. S'observa que la composició d'aquesta mostra és d'un **60,7% de dones** i un **39,3% d'homes**.

Segons l'edat, la mostra està composta per un **38,1% de persones entre 15 i 44 anys** (50,3 al 2003); **33,3% entre 45 i 64 anys** (33,2 al 2003); i **28,6% per majors de 65 anys** (24,2 al 2003). Si sumem els trams d'edat majors de 45 anys, 61,9%, s'observa una proporció relativament igual entre els homes i les dones.

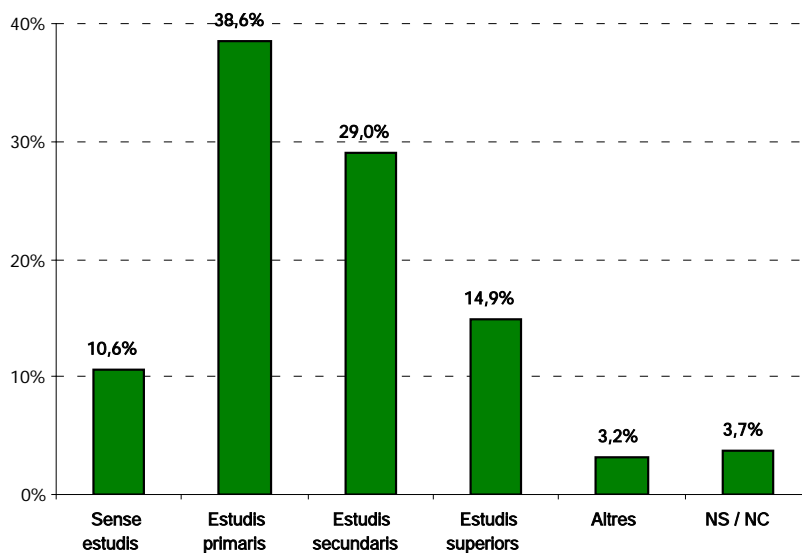
Figura 1. Composició de la mostra segons sexe i edat en % sobre el total de persones del mateix sexe en la mostra



Pel que fa al nivell d'estudis, s'observa que el 49,2% dels enquestats no té estudis o té tan sols estudis primaris; el 29,0% té estudis de secundària i el 14,9% té estudis superiors.

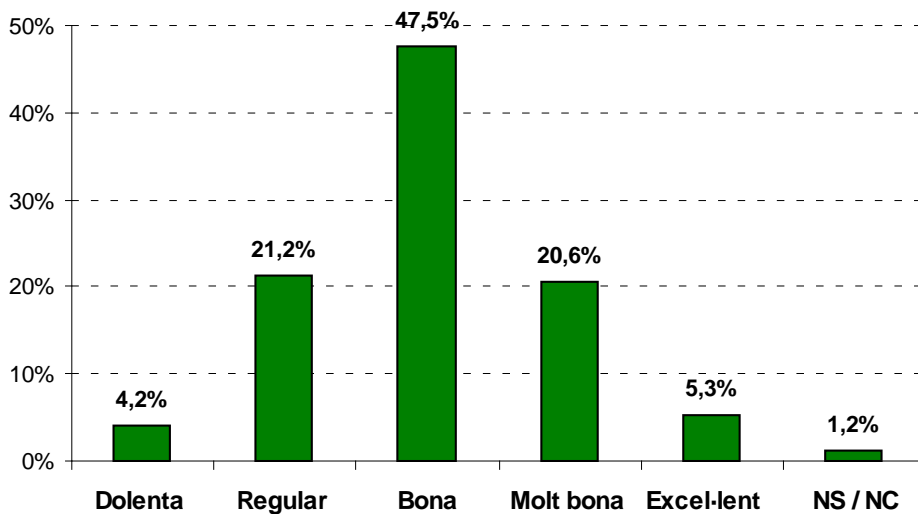
¹ El nombre d'ABS es de 354 (2 ABS no acomplien els criteris d'inclusió i 1 no s'ha pogut estudiar per problemes tècnics en les dades).

Figura 2. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra



En referència a la salut percebuda, s'observa que el 73,4% manifesta tenir bona salut, molt bona o excel·lent; el 21,2% manifesta tenir una salut regular i el 4,2%, dolenta.

Figura 3. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra



4.1.2 Anàlisi dels resultats globals de Catalunya

Satisfacció i característiques sociodemogràfiques

Tot seguit es presenten els resultats del creuament de la distribució de les respostes a la pregunta P101 (Satisfacció global) amb l'edat, sexe, nivell d'estudis i salut percebuda dels enquestats i després es fa el mateix amb la distribució de les respostes a la pregunta P102 (Intenció de tornar al centre).

La distribució de les respostes sobre la satisfacció global mostra que el **56,1%** dels enquestats **puntua la seva percepció global amb el servei rebut en l'atenció primària en la banda més alta de l'escala (8, 9 i 10)**. Només el 3,1% dona puntuacions per sota del punt central de l'escala, és a dir puntua la satisfacció global amb una nota de 0 a 4. S'observa també com les puntuacions més altes en la satisfacció global dels assegurats corresponen a les persones de major edat. **El 73,2% dels enquestats** que han puntuat amb les notes més elevades la satisfacció amb el servei rebut en l'atenció primària, **són persones de 65 anys i més**.

Els més crítics amb el servei rebut es troben en el grup dels assegurats més joves, és a dir **entre els que tenen edats compreses entre els 15 i els 44 anys**, que majoritàriament (el 52,4% d'aquest grup d'edat) qualifiquen la satisfacció en les puntuacions centrals de l'escala de valors i, per una altra part, són els que més puntuacions baixes donen a la satisfacció (el 49,5% dels que donen valors baixos són persones situades en aquest grup d'edat).

Taula 1. Distribució de la satisfacció segons edat dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Satisfacció / Edat	15 - 44	45 -64	65 i +	Total
Elevada	43,5%	55,9%	73,2%	56,1%
Regular	52,4%	40,9%	25,0%	40,7%
Baixa	4,1%	3,2%	1,8%	3,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En analitzar la distribució de **la valoració sobre la satisfacció global segons sexe**, trobem que les dones estan lleugerament més satisfetes amb l'atenció que els homes. Del total dels enquestats en atenció primària que han donat valoracions de la gamma més alta (8,9 i 10), que són el 56,1% del total, resulta que **la proporció és més gran entre les dones (57,1%) que entre els homes (54,6%)**. El grups més crític no presenta diferències entre homes i dones.

Taula 2. Distribució de la satisfacció segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)

Satisfacció / Sexe	Dona	Home	Total
Elevada	57,1%	54,6%	56,1%
Regular	39,7%	42,4%	40,7%
Baixa	3,2%	3,0%	3,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

La distribució per nivell d'estudis mostra que els enquestats amb nivells **d'estudis primaris i els que manifesten que no tenen estudis són els grups més satisfets** amb l'atenció rebuda en els centres d'atenció primària.

Taula 3. Distribució de la satisfacció segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)

Satisfacció / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
Elevada	66,0%	61,2%	48,8%	49,9%	60,3%	55,5%	56,1%
Regular	31,3%	36,1%	48,5%	45,9%	35,8%	11,1%	40,7%
Baixa	2,7%	2,7%	2,7%	4,2%	3,9%	0,6%	3,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Un resultat esperat, que es confirma amb els resultats de l'enquesta, és que el grup de població enquestada que manifesta **millor estat de salut, forma també el grup que valora més positivament la satisfacció** amb el servei rebut en els centres d'atenció primària.

Taula 4. Distribució de la satisfacció segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en categoria i totals per columna)

Satisfacció / Salut percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
Elevada	58,4%	61,8%	54,5%	53,7%	60,3%	8,1%	56,1%
Regular	34,6%	34,4%	42,8%	43,6%	37,5%	9,3%	40,7%
Baixa	7,0%	3,8%	2,7%	2,7%	2,2%	0,4%	3,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En relació a la pregunta relativa a la intenció de tornar al centre, els resultats presenten, en el cas de l'atenció primària, variacions de les distribucions de les respostes que està en la mateixa direcció del que trobem en la satisfacció global.

En efecte, **el 92,6% dels enquestats de 65 i més anys d'edat manifesten afirmativament que pensen tornar al mateix centre d'atenció primària**. Aquesta proporció és molt majoritària en tots els grups d'edat, malgrat que amb valors lleugerament inferiors al que trobem en el grup de gent de més edat. Les respostes negatives, de manera absoluta o matisada, es reparteixen de forma equilibrada en el conjunt dels enquestats (5,9 i 5,2%, respectivament) i dins de cada grup d'edat.

Taula 5. Distribució de la intenció de tornar segons edat dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Tornaria / Edat	15 - 44	45 -64	65 i +	Total
No	7,4%	5,8%	4,0%	5,9%
No n'estic segur	6,5%	5,2%	3,4%	5,2%
Si	86,1%	89,0%	92,6%	88,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Les dones (88,6%) es mostren menys partidàries de tornar al mateix centre que els homes (89,5%), mentre que la distribució segons nivell d'estudis mostra que també els assegurats amb menys estudis són els que manifesten major propensió a tornar al mateix centre d'atenció primària.

Taula 6. Distribució de la intenció de tornar segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Tornaria / Sexe	Dona	Home	Total
No	6,1%	5,6%	5,9%
No n'estic segur	5,3%	5,0%	5,2%
Si	88,6%	89,5%	88,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Taula 7. Distribució de la intenció de tornar segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Tornaria / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
No	5,0%	5,4%	6,3%	6,9%	4,8%	6,4%	5,9%
No n'estic segur	4,2%	5,1%	5,2%	5,8%	6,4%	5,3%	5,2%
Si	90,9%	89,6%	88,5%	87,3%	88,8%	88,3%	88,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Finalment, les persones que declaren millor estat de salut són les que estarien més disposades a tornar al mateix centre: el 90,2% dels que diuen que la seva salut és excel·lent manifesten que tornarien al mateix centre, mentre que aquesta proporció és del 83,6% entre el que tenen salut dolenta.

Taula 8. Distribució de la intenció de tornar segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Tornaria / Salut percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
No	9,3%	6,7%	5,7%	4,5%	6,0%	7,1%	5,9%
No n'estic segur	7,1%	6,1%	5,2%	4,5%	3,9%	3,7%	5,2%
Si	83,6%	87,2%	89,1%	91,0%	90,2%	89,1%	88,9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Taula 9. Resultats globals 2003 Vs 2006
en % sobre el total de casos vàlids de la mostra

Pregunta	Categories	Resultat 2003	Indicador positiu 2003	Resultat 2006	Indicador positiu 2006
P1 Temps quan truca per telèfon?	Malament	11,2	64,2	12,5	66,3
	Regular	24,7		21,2	
	Bé	46,6		46,6	
	Molt bé	10,3		12,4	
	Perfecte	7,2		7,4	
P2 Facilitat pel dia de visita?	Malament	9,3	70,5	9,6	71,9
	Regular	20,2		18,5	
	Bé	45,6		45,6	
	Molt bé	14,7		18,1	
	Perfecta	10,2		8,3	
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	Malament	14,1	55,0	13,2	59,7
	Regular	30,9		27,0	
	Bé	41,4		39,4	
	Molt bé	8,9		13,8	
	Perfecta	4,8		6,6	
P4 El soroll habitual?	Molt	3,5	87,6	3,5	88,7
	Força	8,9		7,8	
	Normal	49,4		40,9	
	Poc	23,0		30,1	
	Gens	15,2		17,7	
P5 Neteja del CAP?	Malament	0,3	96,6	0,5	97,1
	Regular	3,1		2,3	
	Bé	51,3		48,6	
	Molt bé	28,3		31,5	
	Perfecta	17,0		17,0	
P6 Els tràmits són fàcils?	Mai/gairebé mai	6,9	79,2	7,4	83,4
	Poques vegades	13,8		9,2	
	Sovint	12,7		11,5	
	Gairebé sempre	20,4		22,9	
	Sempre	46,1		49,0	
P7 Temps que li dedica el metge?	Malament	2,8	86,8	2,8	88,7
	Regular	10,4		8,5	
	Bé	43,2		43,3	
	Molt bé	23,9		28,1	
	Perfecte	19,7		17,4	
P8 El metge dóna informació?	Mai / gairebé mai	1,9	89,9	1,9	93,3
	Poques vegades	8,1		4,8	
	Sovint	8,1		10,1	
	Gairebé sempre	14,6		22,4	
	Sempre	67,2		60,8	

Pregunta	Categories	Resultat 2003	Indicador positiu 2003	Resultat 2006	Indicador positiu 2006
P9 S'entenen les explicacions?	Malament	1,2	92,3	1,5	94,6
	Regular	6,5		3,9	
	Bé	44,6		30,9	
	Molt bé	23,2		29,9	
	Perfectament	24,5		33,8	
P10 Té tota la informació que necessita	Sí, sempre	18,2	66,6	16,3	70,8
	Sí, de vegades	15,2		12,8	
	No, tinc tota la que necessito	66,6		70,8	
P11 Informació d'altres metges?	Mai / gairebé mai	14,7	75,9	5,6	88,7
	Poques vegades	9,4		5,7	
	Sovint	6,9		13,3	
	Gairebé sempre	12,8		16,6	
	Sempre	56,2		58,8	
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec?	Malament / dolenta	1,6	89,2	1,7	93,0
	Regular	9,2		5,4	
	Bé	45,4		37,9	
	Molt bé	23,7		31,8	
	Perfecte	20,2		23,3	
P13 Poder donar la seva opinió?	Malament	2,1	87,5	2,0	92,3
	Regular	10,4		5,7	
	Bé	49,5		39,1	
	Molt bé	20,6		31,5	
	Perfecte	17,4		21,8	
P14 Està en bones mans?	Mai/gairebé mai	1,9	91,4	2,1	94,1
	Poques vegades	6,7		3,8	
	Sovint	10,7		8,1	
	Gairebé sempre	20,0		19,0	
	Sempre	60,7		67,0	
P15 El metge l'ajuda amb el dolor?	Mai / gairebé mai	2,6	90,0	2,2	92,6
	Poques vegades	7,4		5,1	
	Sovint	13,5		15,5	
	Gairebé sempre	23,8		23,6	
	Sempre	52,8		53,5	
P16 Atenció d'un problema urgent?	Malament / dolenta	7,7	73,5	7,0	80,2
	Regular	18,8		12,8	
	Bé	41,2		45,0	
	Molt bé	18,6		22,2	
	Perfecte	13,7		13,1	
P17 L'horari del CAP per urgències?	Malament	8,4	74,5	7,9	80,0
	Regular	17,1		12,1	
	Bé	51,3		47,2	
	Molt bé	12,8		20,1	
	Perfecte	10,4		12,8	

Pregunta	Categories	Resultat 2003	Indicador positiu 2003	Resultat 2006	Indicador positiu 2006
P18 Tracte personal infermera?	Malament	1,1	91,9	1,2	94,9
	Regular	6,9		3,8	
	Bé	45,1		41,5	
	Molt bé	28,1		34,2	
	Perfecte	18,8		19,3	
P19 Tracte personal metge?	Malament	1,0	94,0	1,4	94,9
	Regular	4,9		3,7	
	Bé	39,4		32,5	
	Molt bé	31,0		36,8	
	Perfecte	23,6		25,5	
P20 Tracte personal administratiu?	Mai / gairebé mai	2,4	87,2	2,8	90,0
	Poques vegades	10,3		7,2	
	Sovint	14,5		14,5	
	Gairebé sempre	23,3		29,8	
	Sempre	49,4		45,7	
P21 No donen informació contradictòria?	Mai / gairebé mai	1,1	95,5	8,0	80,9
	Poques vegades	0,9		6,9	
	Sovint	2,5		4,2	
	Gairebé sempre	14,9		6,5	
	Sempre	80,6		74,3	
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria?	Malament	3,7	80,3	3,4	86,0
	Regular	16,0		10,6	
	Bé	46,7		44,2	
	Molt bé	18,0		25,9	
	Perfecta	15,6		15,9	
P23 Freqüència per anar a c. infermeria?	Malament	1,1	90,3	1,2	94,4
	Regular	8,6		4,5	
	Bé	59,9		50,4	
	Molt bé	16,1		28,5	
	Perfecta	14,2		15,5	
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	Malament	1,4	92,1	1,1	95,5
	Regular	6,5		3,3	
	Bé	41,9		40,8	
	Molt bé	28,9		35,1	
	Perfecte	21,3		19,6	
P 101 Grau de satisfacció global		7,7 ± 1,7	7,7	7,6 ± 1,6	7,6
P102 Continuaria venint?	No	6,8	86,3	5,9	88,9
	no n'estic segur	6,9		5,2	
	Sí	86,3		88,9	

Nota:

Les preguntes 11,16, 17, 22, 23 i 24 no han estat contestades per tots els enquestats, doncs corresponen a parts del qüestionari que ve darrera de preguntes filtre.

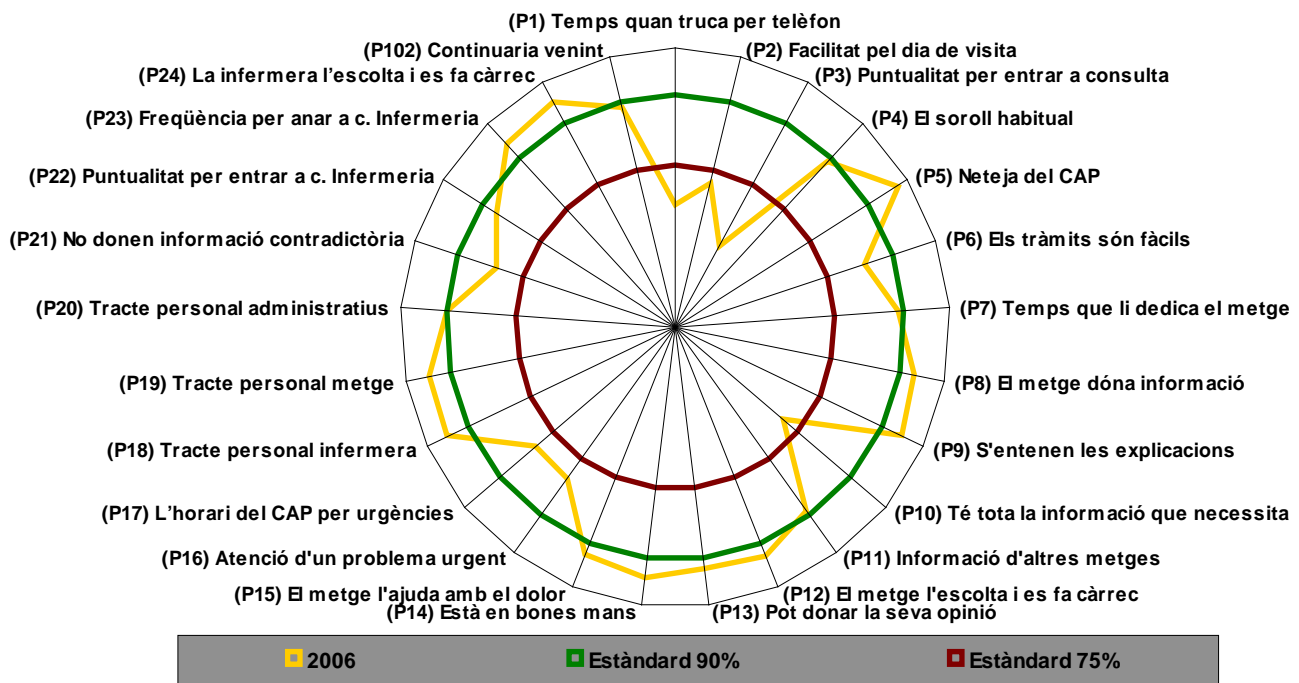
La pregunta 10 té una redacció diferent en aquesta, i altres presentacions per raons de facilitat de comprensió dels resultats.

Satisfacció i indicador positiu

S'ha calculat una construcció que agrupa les valoracions positives de cada ítem (*perfecte, molt bé i bé*, en alguns casos i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres). Aquesta entitat l'anomenem **indicador positiu**, recollint la forma de presentar els resultats en l'enquesta del 2003 que s'ha mantingut en l'exploració actual amb finalitat de facilitar-ne la seva comparació.

En la següent figura (el punt central no és "0", és el "40%") es mostren els valors dels indicadors positius de totes les preguntes. Aquesta forma de presentació dels resultats permet la identificació de les preguntes que presenten valors dins d'un rang de variació entre el **75% i 90%** de respostes positives, que ens permetrà determinar **les àrees de millora** (per sota de 75%) i **les àrees d'excel·lència** (per sobre de 90%), de manera uniforme i independent del redactat de la pregunta que en algunes ocasions, presenta enunciats que condueixen a situar en la part contrària les respostes que signifiquen un nivell de satisfacció elevat en relació amb la prestació dels serveis

Figura 4. Indicador positiu
 en % sobre el total de casos vàlids de la mostra

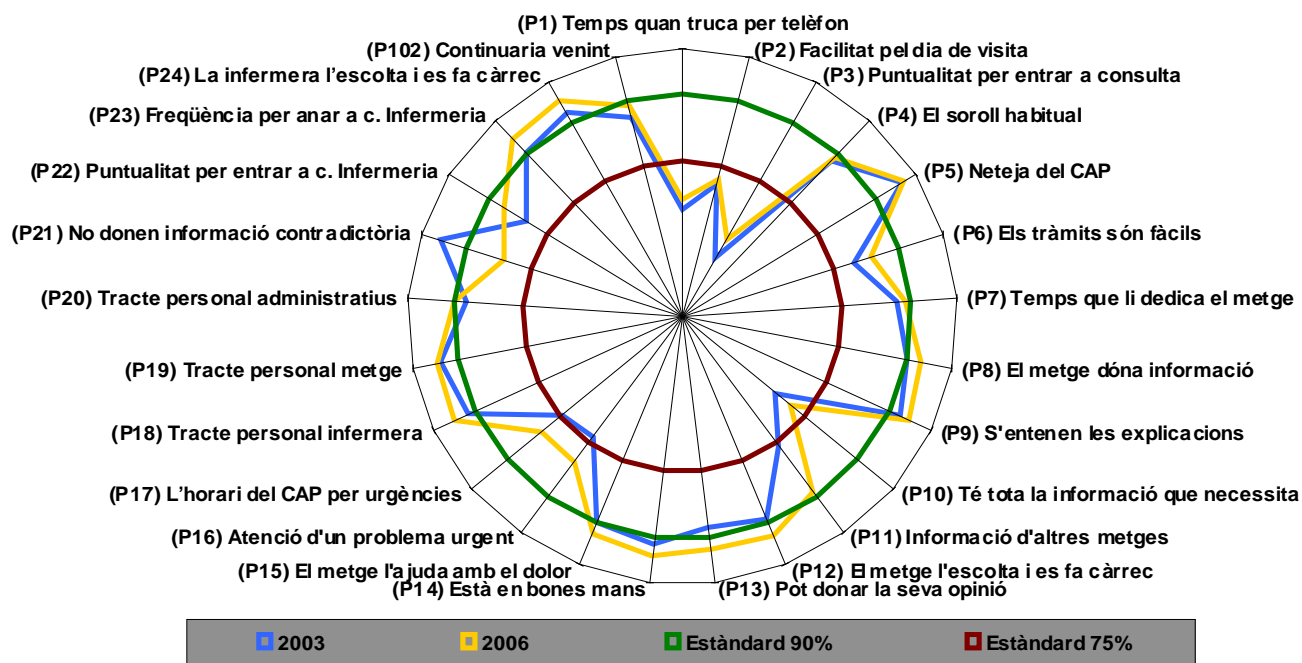


4.1.3. Anàlisi comparativa de les enquestes 2006 i 2003

Resultats globals per indicadors positius

Un dels elements de continuïtat metodològica entre les enquestes del 2003 i del 2006 és facilitar la comparació dels resultats. A continuació, es mostren els resultats dels indicadors positius corresponents a l'any 2006, comparats amb els resultats obtinguts l'any 2003 i, en relació també, amb els valors estàndards escollits que, com en anteriors edicions, són el 75% i 90%.

Figura 5. Indicador positiu
en % sobre el total de casos vàlids de la mostra



De la figura anterior es desprèn que, per a totes **les preguntes de l'enquesta de l'any 2006, amb l'excepció de les preguntes 1, 2, 3 i 10, els resultats es troben per sobre de l'estàndard del 75%** (el que suposa el 84% del total de preguntes considerades). Cal assenyalar que els percentatges corresponents a aquestes mateixes preguntes (1, 2, 3 i 10) també es van situar per sota del 75% en l'enquesta del 2003. **Així mateix, en 12 de les 25 preguntes s'obtenen resultats superiors o iguals a la referència del 90%** (és a dir, el 48% de les preguntes contemplades).

Pel que fa a la comparació dels resultats de l'enquesta de l'any 2006 amb els de l'enquesta del 2003, s'observa que, **per a totes les preguntes, el respectiu indicador mostra millors resultats el 2006, a excepció de la pregunta 21.**

5. CONCLUSIONS

5.1 Línia de servei d'atenció primària

Per al conjunt de les preguntes formulades, els resultats mostren que els assegurats que han estat atesos als diferents centres tenen una bona opinió dels serveis.

La **valoració global de la satisfacció** té una puntuació igual a **7,6** en una escala de 0 a 10. La puntuació mitjana resultant en l'exploració de les dades, segons que els enquestats hagin estat atesos en les diferents regions sanitàries, ens mostra una gran homogeneïtat. Com s'ha comentat **la satisfacció dels enquestats en la línia de servei d'atenció primària és major entre els assegurats de major edat, entre les dones i entre els enquestats que declaren tenir menys estudis**. Els enquestats que han fet servir els serveis d'atenció primària que diuen tenir més nivell d'estudis són, per la seva part, els que es mostren més crítics amb l'atenció rebuda.

En quant a **la intenció de tornar al mateix centre** per a rebre l'assistència sanitària. El percentatge dels usuaris enquestats que han manifestat que tornarien al mateix centre ha estat del **88,9%**.

Si comparem aquests resultats amb els de l'enquesta del 2003, trobem que les diferències són, en general, minses. La satisfacció global dona una mitjana de **7,6** punts, mentre que en l'enquesta del 2003 el valor era de **7,7** punts. **Aquesta diferència no és estadísticament significativa**. En la distribució de les respostes apareix un fet destacable: la freqüència relativa de respostes amb la puntuació màxima (és a dir, amb una nota igual a 10) ha disminuït i, en canvi, ha augmentat la freqüència relativa de les respostes en les puntuacions de 6 fins a 9. No hi ha variacions en la distribució de la puntuació de la satisfacció global: les dones, els més grans i els que tenen menys nivell d'estudis constitueixen els grups que, tant en l'enquesta del 2003, com ara en la del 2006, es mostren més satisfets amb l'atenció rebuda

La mostra d'assegurats que han fet servir els serveis d'atenció primària té una composició, **pel que es refereix a les variables de caracterització sociodemogràfica** dels enquestats, que presenta algunes diferències en relació amb la mostra de l'estudi del 2003.

Ha disminuït la proporció d'homes (47% el 2003 enfront del 39,3% el 2006) **i el de les persones de 15 a 44 anys d'edat** (aquest grup de població representava en la mostra de l'estudi del 2003 el 51,1% i en la mostra de l'estudi del 2006 passa a ser igual al 38,1%). La distribució del nombre de persones enquestades, però, **és molt semblant en el cas del nivell d'estudis**. En efecte, la proporció a la mostra de persones amb estudis primaris o sense estudis o que tan sols saben llegir i escriure és del 49,2%, mentre que en l'estudi del 2003 era igual al 50,6%.

En general, **el conjunt de respostes presenta diferències positives**, és a dir, que **els resultats del 2006 són millors que els del 2003**. Si comparem les dades amb l'enquesta del 2003, el nombre de preguntes per sota del 75% era igual a cinc. Les preguntes **P1, P2 i P3** també resultaven estar entre les pitjors valorades, la qual cosa indica que encara existeix un camí de millora per recórrer en el futur en els aspectes organitzatius. **En els tres casos, però, els resultats del 2006 tenen millors valoracions que els resultats del 2003**, ja que en les tres àrees de millora s'observen augments de l'indicador positiu de l'ordre, respectivament, de 2,2, 1,4 i 4,7 punts percentuals.

La millora més considerable, dins d'aquest conjunt d'elements pitjor valorats, és la que **es refereix a la puntualitat**, amb un augment que representa gairebé el 10% de la seva valoració. Les altres dues preguntes amb puntuacions mitjanes en la banda baixa en l'enquesta del 2003 són les preguntes **P10** (Voler més informació sobre la malaltia o tractament) i la **P16** (L'atenció en el cas de problemes urgents). **La resposta dels centres als casos relatius en els que els usuaris consideren temes urgents ha experimentat una millora en la valoració**. En l'enquesta del 2006 el percentatge de respostes positives és del 80,2%, el que suposa un augment de 6,7 punts percentuals **en relació amb els resultats del 2003**.

Pel que fa referència a considerar que **la informació que reben sobre la malaltia o tractament** és suficient, els resultats mostren que el sistema **dóna també millor resposta als usuaris**, amb un augment de l'indicador positiu del 4,2% en aquesta pregunta (P10).

Els aspectes que presenten més canvis entre les dues enquestes és d'una banda el referit a la informació d'altres metges, que passa del **75,9% de respostes positives el 2003 al 88,7% el 2006**, per tant quasi 13 punts positius i en sentit negatiu la pregunta P21, que es refereix a la percepció de més informació contradictòria en **2006 (19,1%) respecte al 2003 (4,5%)**, per tant una diferencia en negatiu de 14,6 punts percentuals .