

PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS DEL CATSALUT

ATENCIÓ ESPECIALITZADA AMBULATÒRIA

RESULTATS 2014

Unitat de Qualitat - Gerència d'Atenció Ciutadana - Subdirecció

JUSTIFICACIÓ

- **La planificació dels estudis dels últims anys sobre qualitat de servei i satisfacció, ha propiciat la realització d'una nova edició de l'estudi d'una línia de servei cabdal quant a volum d'activitat i nombre de proveïdors.**
- **L'estudi d'opinió i satisfacció amb l'AEA té, com la resta de línies estudiades del PLAENSA © 2003 - 2015, voluntat de continuïtat i ha de servir per consolidar i perfeccionar els instruments i mètodes emprats per a conèixer la percepció de la qualitat dels serveis rebuts pels assegurats del CatSalut.**
- **La satisfacció amb el servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt de dimensions i variables, en molt casos comunes a altres línies de servei i objectivades en l'etapa qualitativa prèvia, com són: l'accessibilitat al serveis, el tracte dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa del centre on s'ha rebut l'atenció sanitària.**

OBJECTIUS

GENERAL

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels assegurats del CatSalut envers la línia de producte d'atenció especialitzada ambulatoria

ESPECÍFICS

- **Mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya, de les regions sanitàries, dels grups de facturació i del conjunt d'unitats d'estudi proposades**
- **Comparar el grau de satisfacció de cada unitat mostral (UP) respecte la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, de la satisfacció per regions sanitàries amb Catalunya.**

FITXA TÈCNICA

Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 4.679 individus.

Marge d'error: error màxim de $\pm 1,1$ per al global Catalunya

Proporció esperada: 0,83.

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona
- **Univers:** persones amb 15 anys i més i que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat proporcionalment registres del RCA, segons un mostreig realitzat a partir de la població de les ABS de referència de cada centre d'AEA i que corresponen a assegurats de 15 anys o més d'edat – 68.517 registres.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 12 de juny al 28 juliol de 2014.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Atenció Especialitzada Ambulatoria	<ul style="list-style-type: none">• Catalunya• Regió Sanitària• UP	<ul style="list-style-type: none">– 46 amb 76 o més enquestes– 36 amb menys de 76 enquestes	80	4.679

METODOLOGIA

- **Revisió bibliogràfica**
- **Recerca qualitativa (Grups focals)**
- **Construcció qüestionari**
- **Pre-test**
- **Estudi pilot**
- **Validació pre i post estudi**
- **Supervisió Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya**
- **Treball de Camp**
- **Anàlisi dels resultats**

CARACTERÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI

19 preguntes

15 preguntes validades(*)

2 preguntes d'interès

**2 preguntes satisfacció
global
fidelitat**

4 variables

edat

sexe

**nivells d'estudis
salut percebuda**

(*) El qüestionari utilitzat és el mateix de l'estudi del 2008.

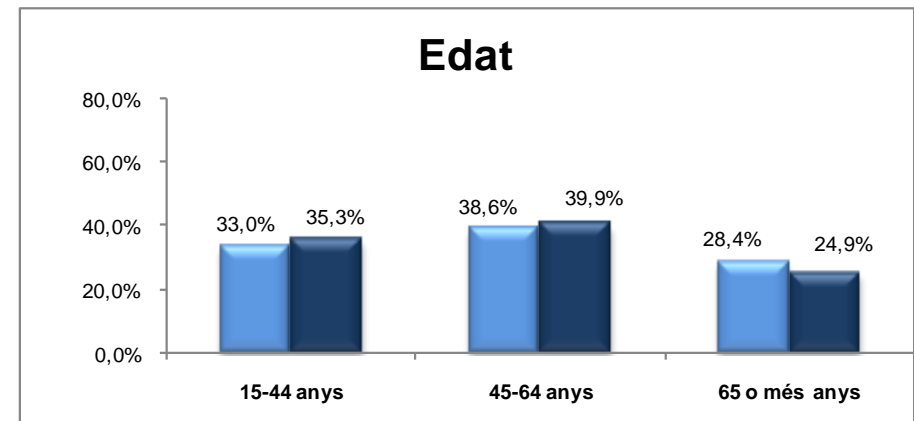
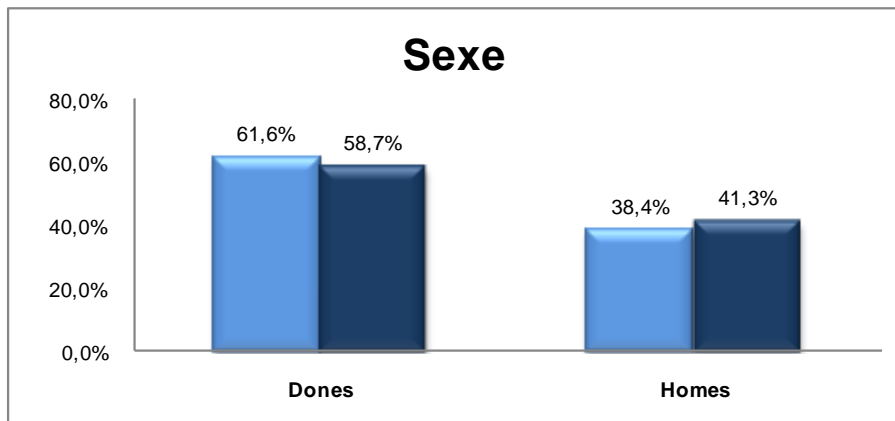
(*) <http://ves.cat/l-ZW>

DISTRIBUCIÓ DE LA MOSTRA PER REGIÓ SANITÀRIA

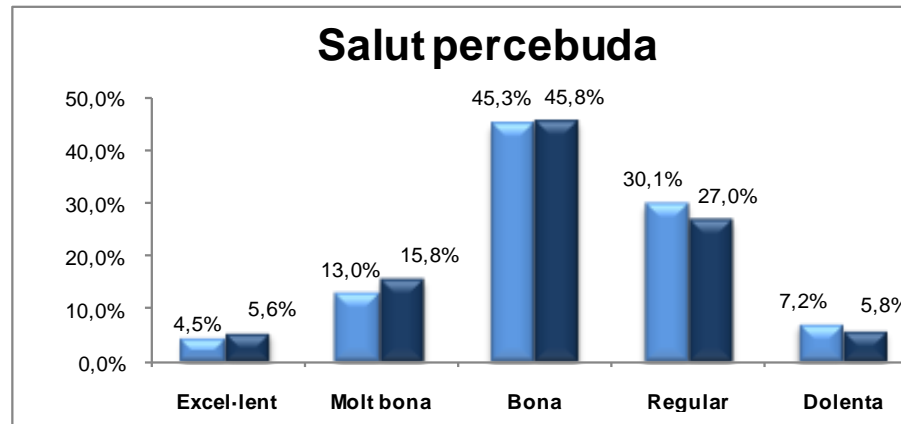
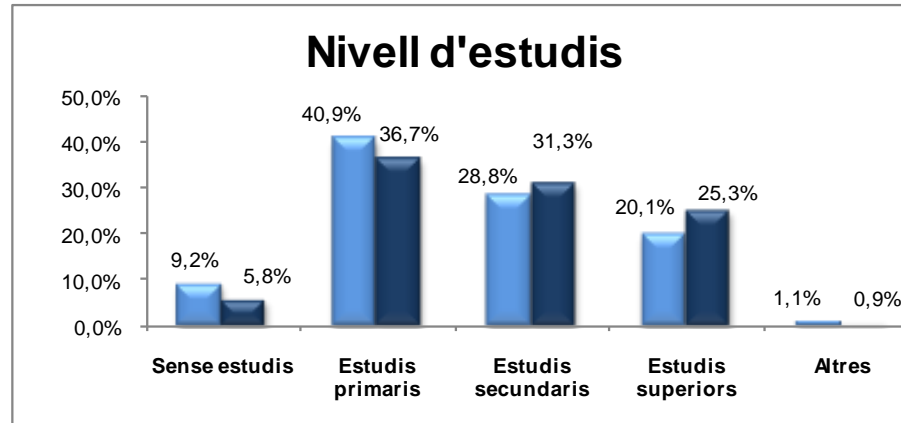
	Nre. enquestes
Alt Pirineu i Aran	321
Lleida	131
Camp de Tarragona	403
Terres de l'Ebre	203
Girona	671
Catalunya Central	400
RSB CSB	794
RSB Nord	1.048
RSB Sud	708
TOTAL	4.679

RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2011	4.950
Catalunya 2014	4.679



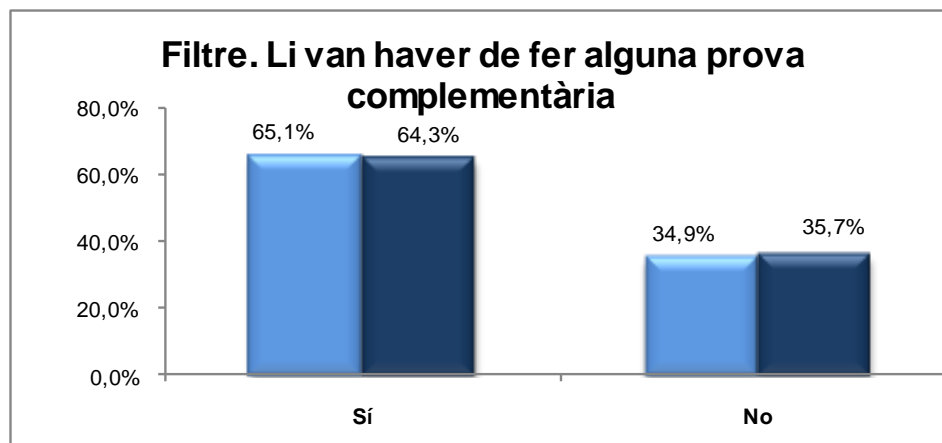
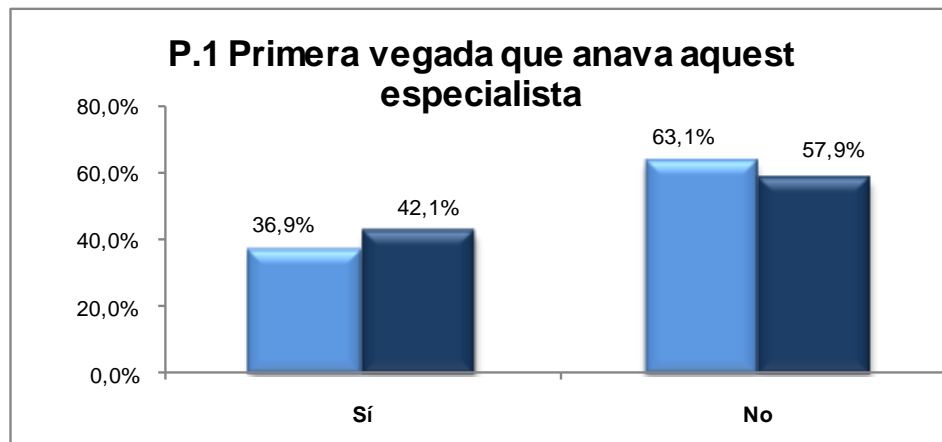
RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)



Catalunya 2011

Catalunya 2014

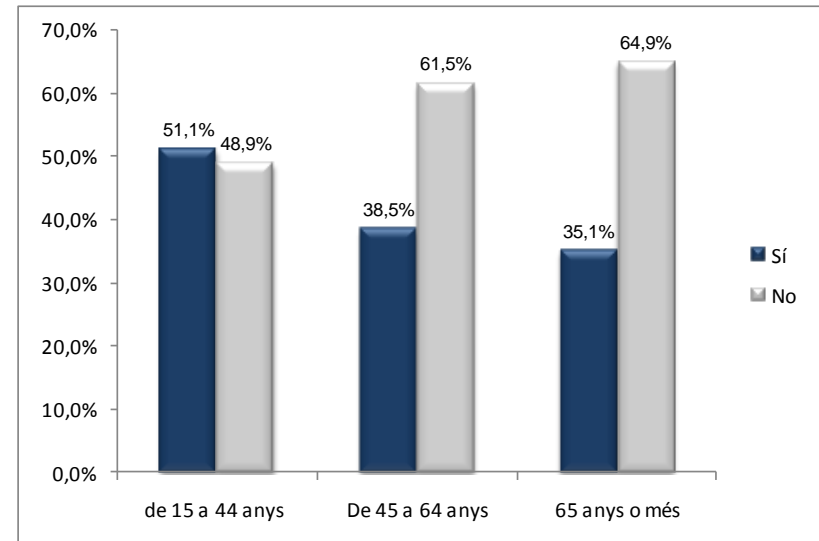
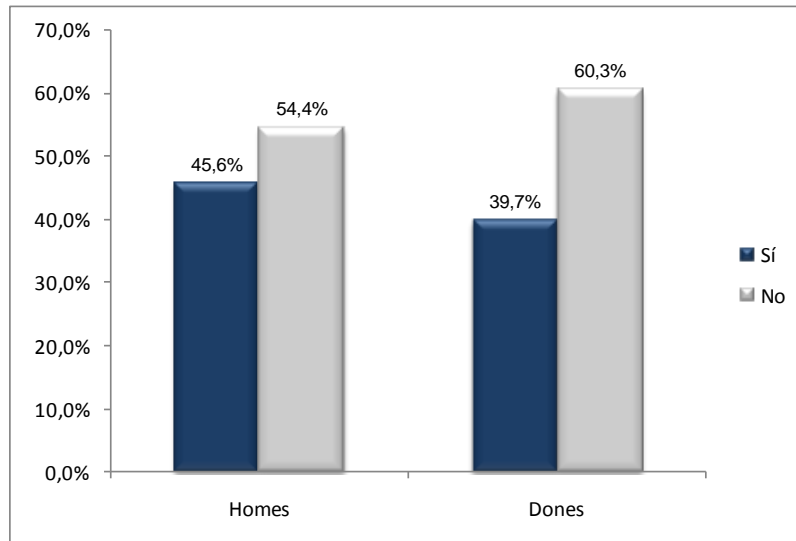
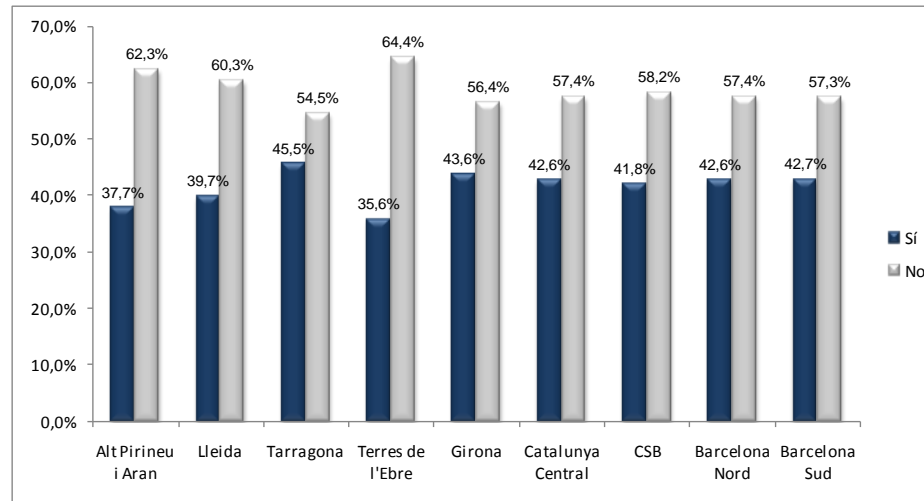
RESULTATS: PRIMERA VEGADA QUE ANAVA A AQUEST ESPECIALISTA I LI VAN FER ALGUNA PROVA COMPLEMENTÀRIA



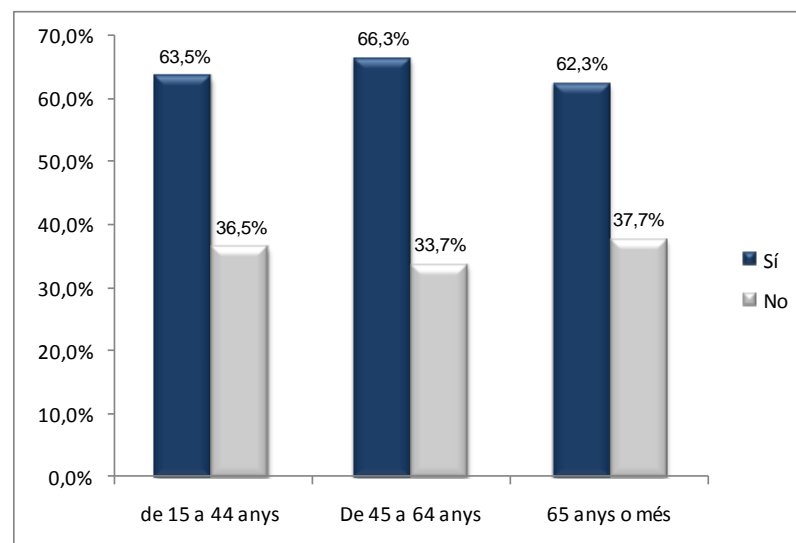
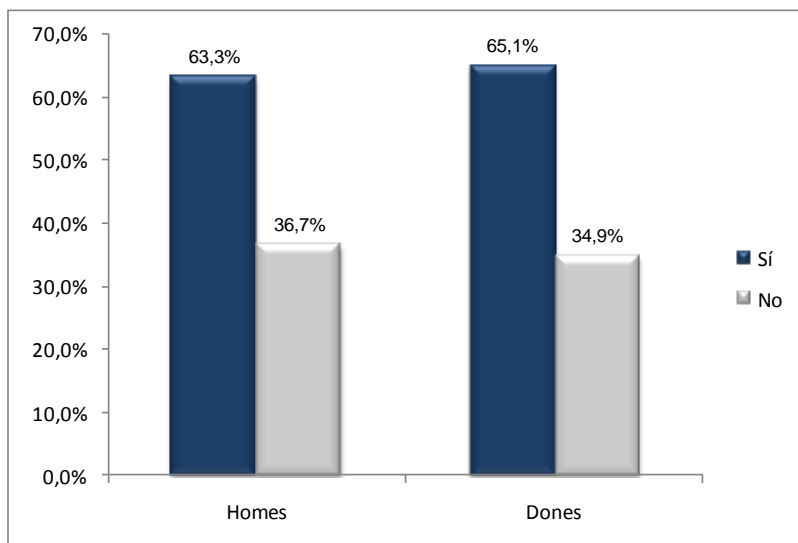
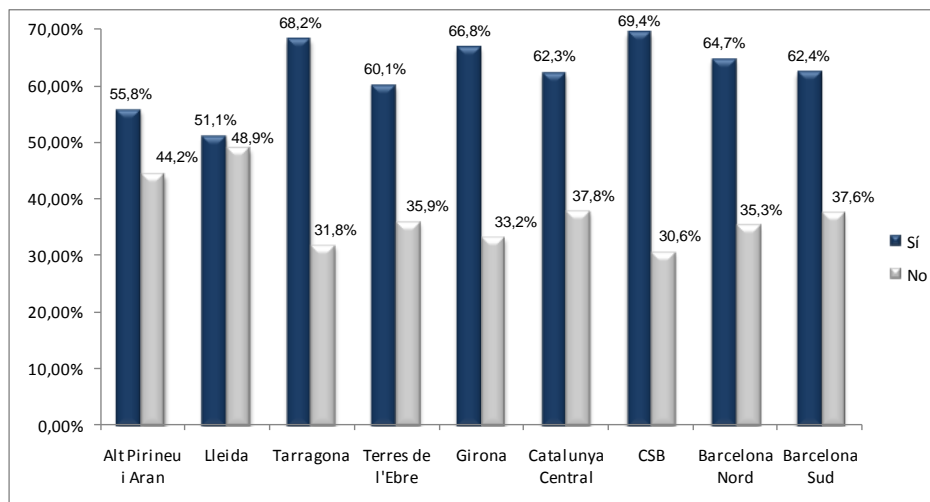
Catalunya 2011

Catalunya 2014

RESULTATS: PRIMERA VEGADA QUE ANAVA A AQUEST ESPECIALISTA



RESULTATS: LI VAN FER ALGUNA PROVA COMPLEMENTÀRIA



RESULTATS:

Distribució de casos per especialitats més freqüents

Especialista	Casos	%
Traumatologia	1042	22,3%
Obstetrícia - ginecologia	666	14,2%
Oftalmologia	366	7,8%
Cardiologia	288	6,2%
Dermatologia	267	5,7%
Urologia	263	5,6%
Otorrino	261	5,6%
Aparell digestiu	201	4,3%
Endocrinologia i nutrició	143	3,1%
Oncologia	137	2,9%
Reumatologia	133	2,8%
Nefrologia	65	1,4%

80%

RESUM CENTRES PARTICIPANTS EN L'ESTUDI

Globals

	Nre. de centres			Nre. d'enquestes		
	2008	2011	2014	2008	2011	2014
Centres amb Nre. mínim d'enquestes	51	49	46	6927	4151	3739
Centres sense Nre. mínim d'enquestes	29	31	36	1059	799	940
Total	80	80	82	7986	4950	4679

Per Regió Sanitària

	Nre. de centres			Nre. d'enquestes		
	2008	2011	2014	2008	2011	2014
Alt Pirineu i Aran	4	4	4	534	329	321
Lleida	3	3	3	303	179	131
Camp de Tarragona	6	6	6	756	416	403
Terres de l'Ebre	4	4	4	323	213	203
Girona	9	9	10	1092	662	671
Catalunya Central	8	8	8	820	446	400
RSB CSB		16	17		802	794
RSB Nord	46	19	11	4158	1126	1.048
RSB Sud		11	19		777	708
Total	80	80	82	7986	4950	4679

Per Grup de Facturació

	Nre. de centres			Nre. d'enquestes		
	2008	2011	2014	2008	2011	2014
GF1. H. Grals Bàsics Aïllats i H. Complementaris	8	8	8	812	503	492
GF2. H. Generals Bàsics	22	22	22	2450	1653	1614
GF3. H. de Referència	19	19	20	2292	1379	1298
GF4. H. d'Alta Tecnologia	8	8	9	971	560	539
GF5. CAPS II	23	23	23	1461	855	736
Total	80	80	82	7986	4950	4679

CENTRES PARTICIPANTS EN L'ESTUDI (I)

CENTRES AMB NOMBRE MÍNIM D'ENQUESTES (76 o més)

UP	Denominació UP	Nre. Enquestes fetes
6046	Vall d'Hebron, H. U. (Barcelona)	146
748	Pallars, H. (Tremp)	81
1012	Alt Penedès, H. (Vilafranca del Penedès)	80
634	Althaia, H. (Manresa)	80
1	Arnau de Vilanova, H. (Lleida)	80
753	Badalona , H. (Badalona)	80
148	Bellvitge, H.U. /Príncipes de España (Hospitalet)	80
759	Calella, H. Sant Jaume de (Calella)	80
723	Campdevàdol, H. (Campdevàdol)	80
263	CAP II Just Oliveras (Hospitalet)	80
335	CAP II Major (Santa Coloma)	80
718	Clínic, H. /Hospital Clínic i Provincial de Barcelona (Barcelona)	80
734	Esperit Sant, H. (Santa Coloma)	80
724	Figueres, H. (Figueres)	80
732	Fundació Sant Hospital	80
750	Granollers, H. /Fundació Assil de Granollers (Granollers)	80
916	Igualada, H /Fundació Sanitària Igualada (Igualada)	80
39	Joan XXIII, H. (Tarragona)	80
746	Mar, H. Del (Barcelona)	80
770	Martí i Julià, H./Hospital de Santa Caterina (Salt)	80
764	Martorell, H. Sant Joan de Déu (Martorell)	80
1425	Mataró, H. (Mataró)	80
908	Mollet, H. /Fundació Privada Hospital de Mollet (Mollet)	80
737	Mora d'Ebre, H. (Mora d'Ebre)	80

UP	Denominació UP	Nre. Enquestes fetes
729	Mútua de Terrassa , H. (Terrassa)	80
762	Olot, H. Sant Jaume (Olot)	80
739	Palamós, H. (Palamós)	80
740	Puigcerdà, H. (Puigcerdà)	80
763	Reus, H. Sant Joan de (Reus)	80
741	Sabadell, H. / Parc Taulí (Sabadell)	80
742	Sant Boi, H. / Parc Sanitari Sant Joan de Déu de Sant Boi (S. Boi)	80
754	Sant Camil, H. / Los Camilos (Sant Pere de Ribes)	80
772	Santa Creu i Sant Pau, H. / Hospital de Sant Pau (Barcelona)	80
719	Selva, H. Comarcal de la /Hospital de Blanes (Blanes)	80
744	Terrassa, H. / Consorci Hospitalari de Terrassa (Terrassa)	80
86	Tortosa, H. Verge de la Cinta (Tortosa)	80
272	Trias i Pujol ,H. /Can Ruti (Badalona)	80
100	Trueta, H. (Girona)	80
707	Val d'Aran, Espitau (Vielha)	80
826	Valls, Pius Hospital(Valls)	80
4373	Vendrell, H. (El Vendrell)	80
745	Vic, H. (Vic)	80
146	Viladecans, H. (Viladecans)	80
743	Celoni, H. (Sant Celoni)	79
334	CAP II Dr Barraquer (Sant Adrià del Besós)	77
767	Sant Pau i Santa Tecla, H. (Tarragona)	76

CENTRES PARTICIPANTS EN L'ESTUDI (II)

CENTRES SENSE NOMBRE MÍNIM D'ENQUESTES (menys de 76)

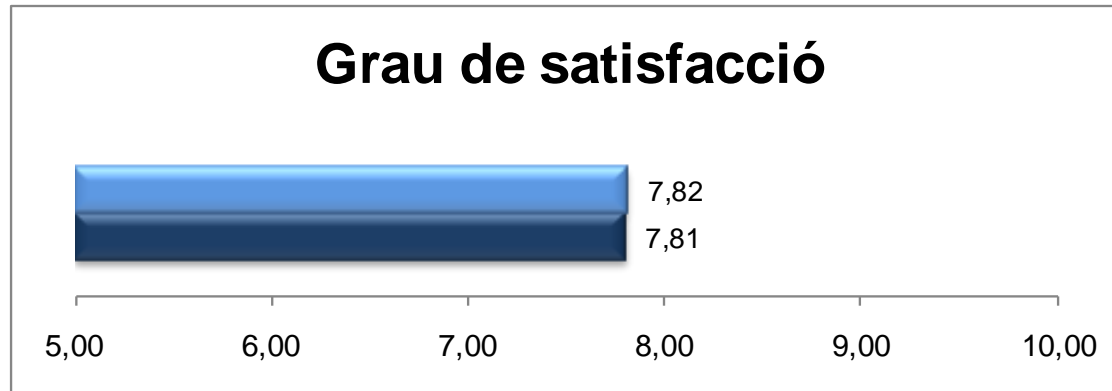
UP	Denominació UP	Nre. Enquestes fetes
265	CAP II RondaTorrassa (Hospitalet)	66
757	Sant Bernabé, H. (Berg)	66
523	CAP II Eixample / CAP II Manso (Barcelona)	60
726	Dos de Maig, H. / Hospital de la Creu Roja de Barcelona (Barcelona)	55
528	CAP II Numància / Especialitats Numància (Barcelona)	52
429	CAP II Bages (Manresa)	49
330	CAP II Dr. Robert (Badalona)	41
771	Santa Maria, H. (Lleida)	41
769	Sant Rafael, H. (Barcelona)	37
833	Sagrat Cor, H. / Hospital de l'Aliança de Barcelona (Barcelona)	36
99	CAP II Baix Ebre (Tortosa)	35
827	Plató Fundació Privada /Clínica Plató (Barcelona)	35
432	CAP II Rambla (Terrassa)	34
1420	CAP II Chafarines (Barcelona)	33
725	Hospitalet, H. /Hospital de la Creu Roja de l'Hospitalet (Hospitalet)	33
5994	Sant Joan Despí Moisès Broggi, H.	30
142	CAP II Güell (Girona)	28

UP	Denominació UP	Nre. Enquestes fetes
1063	Institut Català d'Oncologia /ICO / Hospital Duran y Reynals	27
777	Puigvert luna, fundació / Clínica Puigvert (Barcelona)	24
433	CAP II Osona (Vic)	22
733	Esperança, H. De l' (Barcelona)	20
426	CAP II Berga (Berga)	18
5273	CAP II Maragall (Barcelona)	14
607	Casa Maternitat, H. (Barcelona)	11
765	Esplugues, H. Sant Joan de Déu (Esplugues)	11
38	CAP II Prat Riba (Lleida)	10
333	CAP II Premià (Premià de Mar)	9
267	CAP II Martorell (Martorell)	8
836	Terres de l'Ebre, clínica / Clínica de l'Aliança de Tortosa	8
1013	CAP II El Vendrell (El Vendrell)	7
266	CAP II Anoia (Igualada)	5
443	CAP II Doctor Lluís Sayé (Barcelona)	4
786	Institut Guttman (Badalona)	4
430	CAP II Mollet del Vallès (Mollet del Vallès)	3
678	Salus Informorum,H. / Clínica Salus Informorum (Banyoles)	3
331	CAP II Llefià (Badalona)	1

RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

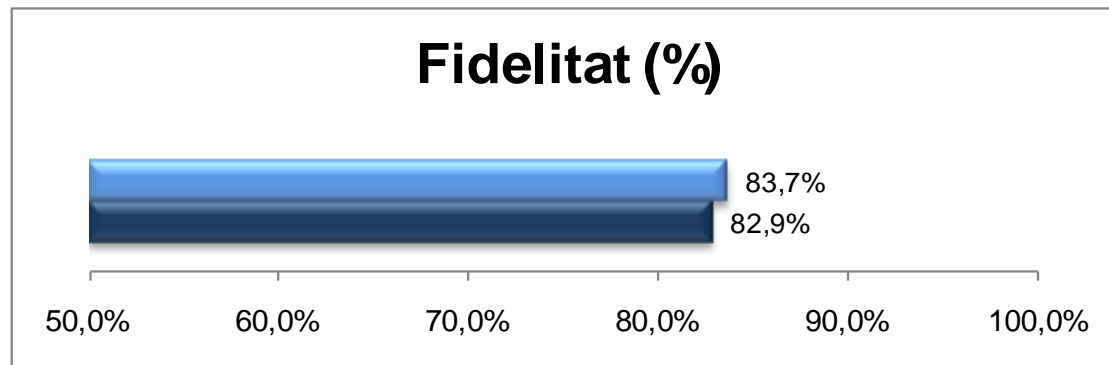
P 101 *I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el servei rebut.*

N=4681



P 102 *Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista?*




N=4650



Catalunya 2011

Catalunya 2014

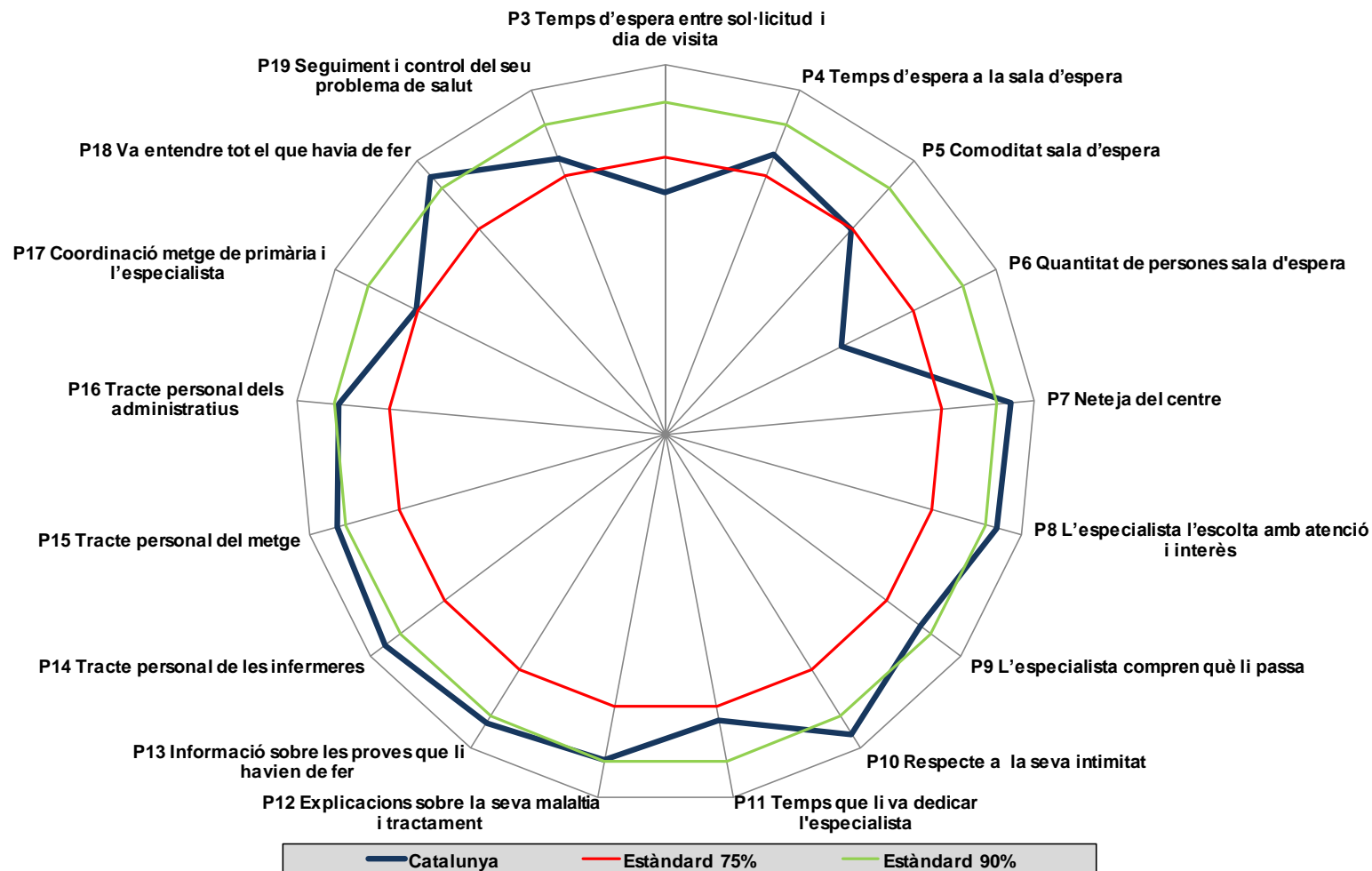
RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (I)

Àrees de classificació	Descripció de cada àrea de classificació de preguntes
 Excel·lència	Preguntes que obtenen més d'un 90% de valoracions positives per part dels enquestats
 Estàndard	Preguntes que obtenen entre un 75 i un 90% de valoracions positives
 Millora	Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives

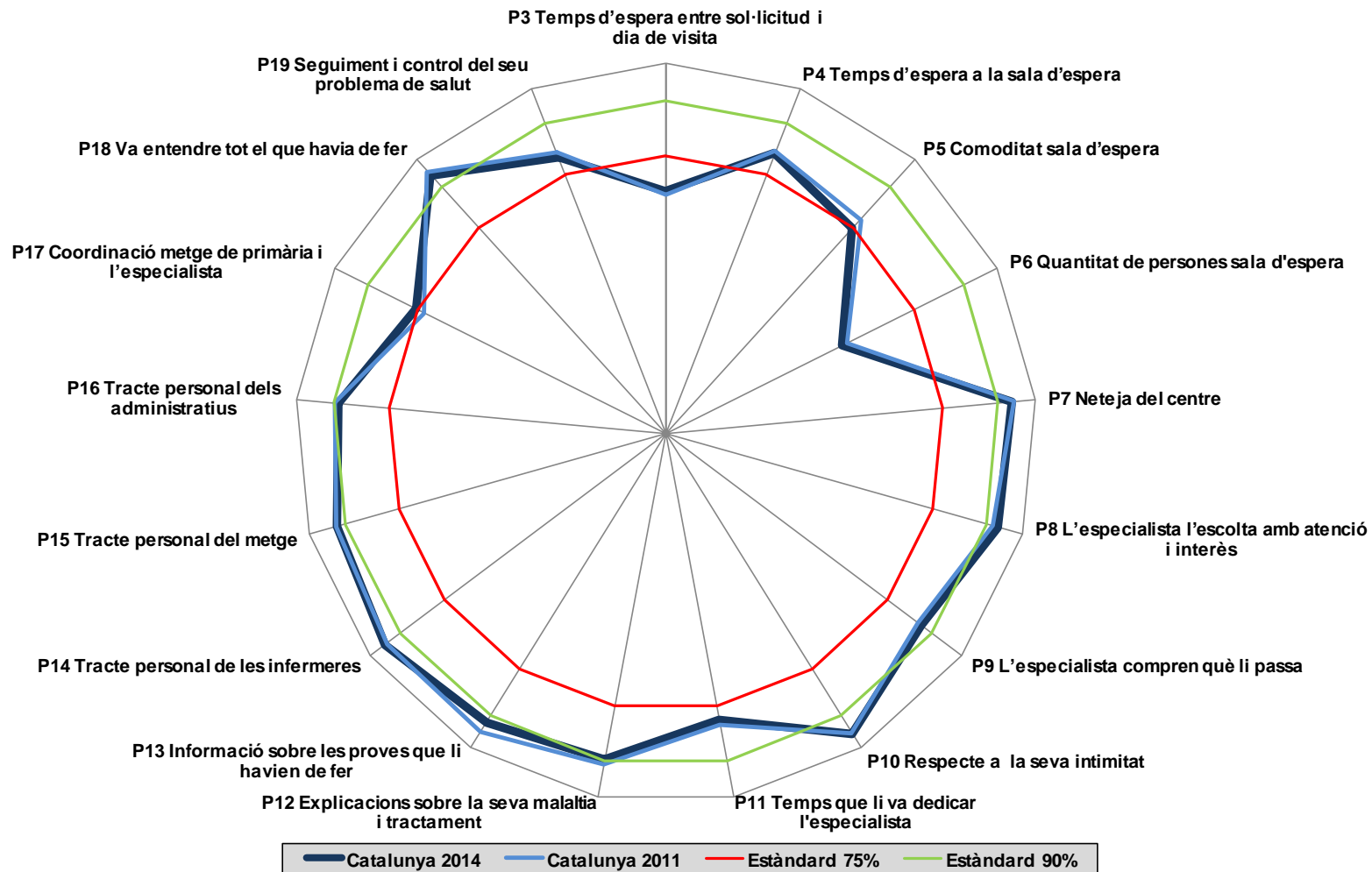
RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (II)

Pregunta resumida	Rtat. 2014	Rtat. 2011
P10 Respecte a la seva intimitat	95,6%	95,4%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,9%	94,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,4%	95,6%
P7 Neteja del centre	93,8%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,2%	91,9%
P15 Tracte personal del metge	92,3%	92,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,1%	94,9%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	89,7%	91,2%
P16 Tracte personal dels administratius	89,0%	89,6%
P9 L'especialista compren què li passa	86,4%	85,4%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,2%	81,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	80,2%	81,2%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	78,8%	80,1%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,4%	72,8%
P5 Comoditat sala d'espera	74,9%	78,1%
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	65,5%	64,6%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,1%	54,7%

RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (III)



RESULTATS: CATALUNYA 2014-2011



RESULTATS: INDICADOR POSITIU 2014-2011

Pregunta resumida	Catalunya 2011	Catalunya 2014
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,6%	65,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,7%	81,2%
P5 Comoditat sala d'espera	78,1%	74,9%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	54,7%	53,1%
P7 Neteja del centre	94,3%	93,8%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,9%	93,2%
P9 L'especialista compren què li passa	85,4%	86,4%
P10 Respecte a la seva intimitat	95,4%	95,6%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	80,1%	78,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,2%	89,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	94,9%	92,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,5%	94,9%
P15 Tracte personal del metge	92,7%	92,3%
P16 Tracte personal dels administratius	89,6%	89,0%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,8%	75,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,6%	94,4%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,2%	80,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,81
P102 Continuaria venint?	83,7%	82,9%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de Catalunya 2014 en relació amb Catalunya 2011.

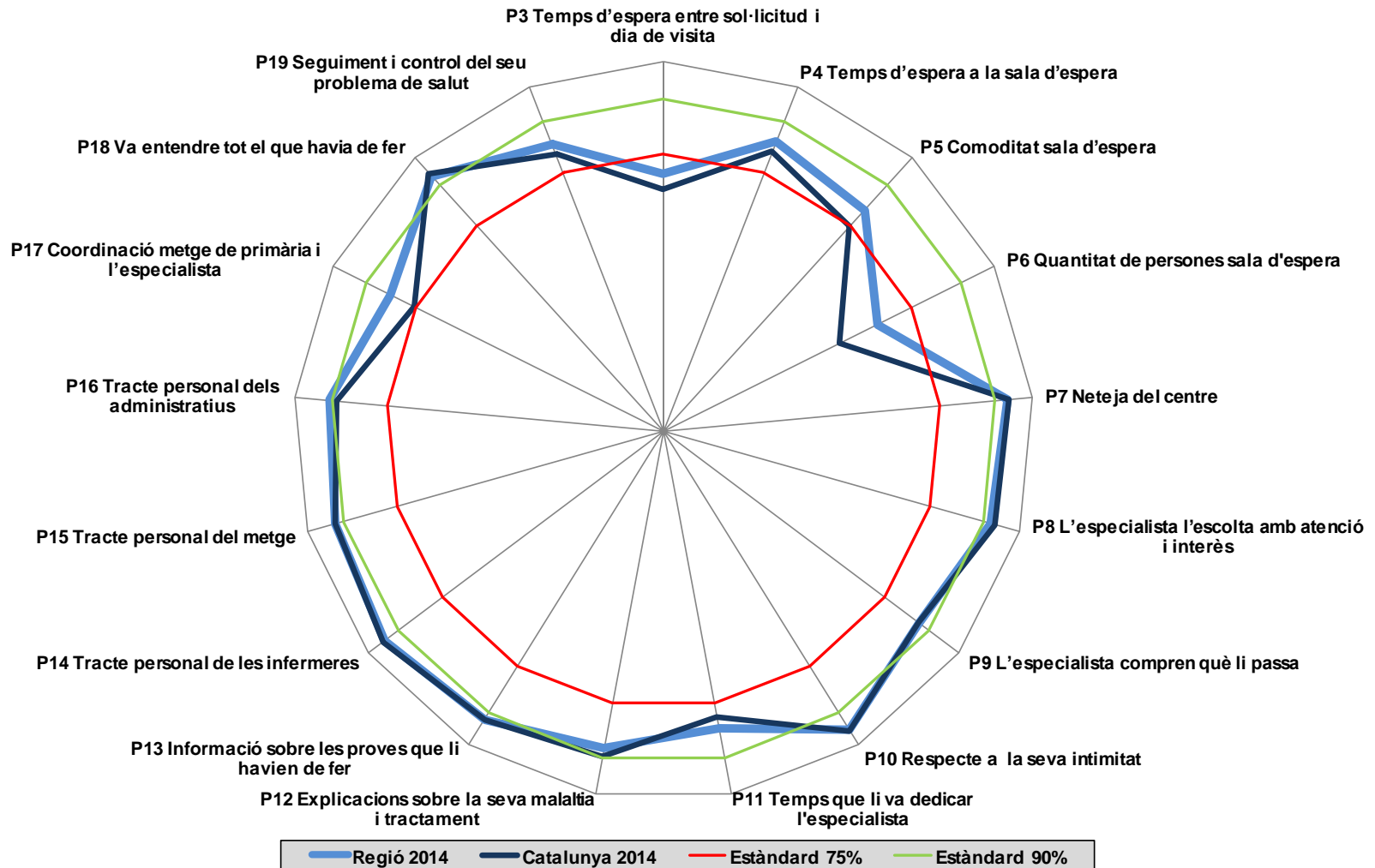
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de Catalunya 2014 en relació amb Catalunya 2011.

INDICADOR POSITIU DE LES REGIONS

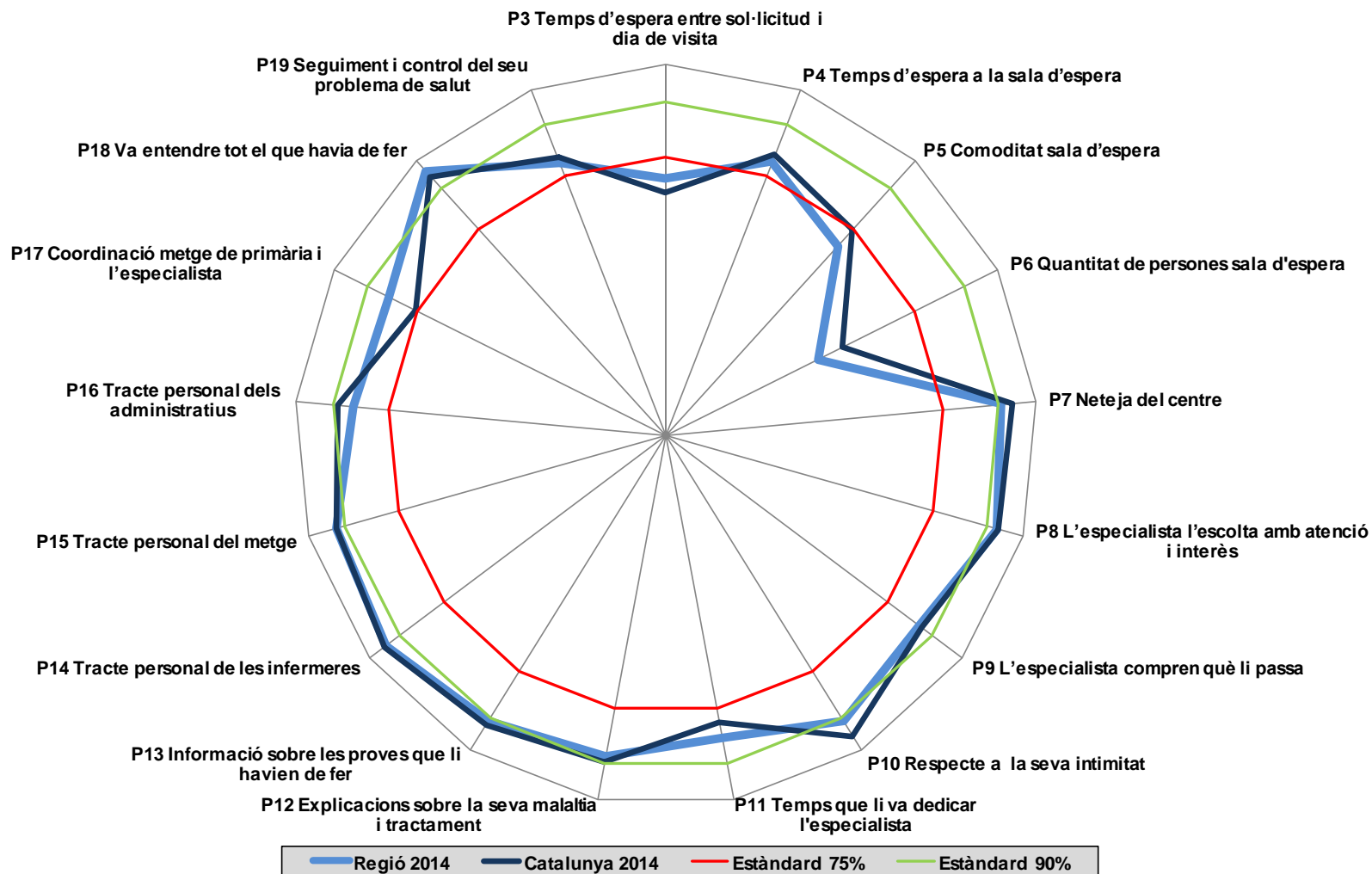
Pregunta resumida	Catalunya	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	Barcelona ciutat (CSB)	Barcelona Nord	Barcelona Sud
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	65,5%	69,5%	69,2%	62,0%	69,2%	64,1%	63,6%	73,9%	63,2%	60,4%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,2%	84,0%	79,2%	76,4%	74,6%	81,1%	84,7%	77,7%	84,7%	81,8%
P5 Comoditat sala d'espera	74,9%	80,8%	68,7%	72,2%	74,1%	75,6%	81,8%	72,3%	74,0%	74,7%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,1%	64,7%	45,8%	47,1%	49,7%	52,2%	54,9%	52,5%	54,7%	51,4%
P7 Neteja del centre	93,8%	93,4%	90,8%	92,8%	91,1%	94,8%	96,0%	93,3%	93,5%	94,6%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,2%	92,0%	92,9%	94,7%	95,9%	93,1%	91,9%	92,7%	93,0%	94,0%
P9 L'especialista compren què li passa	86,4%	86,5%	85,5%	86,8%	91,7%	86,6%	84,1%	86,4%	85,3%	87,2%
P10 Respecte a la seva intimitat	95,6%	95,3%	90,8%	97,3%	95,0%	96,1%	96,4%	95,7%	95,3%	95,2%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	78,8%	81,8%	83,1%	80,2%	82,5%	80,6%	76,2%	79,6%	75,8%	78,3%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	89,7%	87,4%	88,4%	88,9%	91,4%	90,4%	86,3%	90,5%	90,4%	90,5%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,1%	91,9%	90,9%	93,9%	95,0%	91,5%	88,2%	90,6%	93,8%	92,9%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,9%	94,4%	94,4%	96,0%	90,5%	95,0%	94,2%	94,9%	95,8%	94,7%
P15 Tracte personal del metge	92,3%	92,2%	92,3%	93,5%	94,6%	91,3%	90,7%	92,5%	91,8%	93,2%
P16 Tracte personal dels administratius	89,0%	90,8%	84,7%	89,7%	87,6%	89,8%	90,1%	88,9%	86,9%	90,8%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,4%	82,5%	83,5%	73,2%	76,3%	73,7%	76,3%	72,1%	75,2%	77,1%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,4%	93,4%	96,1%	94,4%	95,5%	92,9%	92,5%	94,8%	95,2%	95,3%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	80,2%	83,1%	78,9%	77,2%	80,3%	79,3%	78,8%	82,0%	79,8%	81,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,81	8,02	7,95	7,73	7,94	7,87	7,77	7,83	7,72	7,78
P102 Continuaria venint?	82,9%	82,8%	83,6%	81,8%	83,1%	83,6%	80,5%	83,1%	82,4%	84,4%

Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en **positiu** i **negatiu**

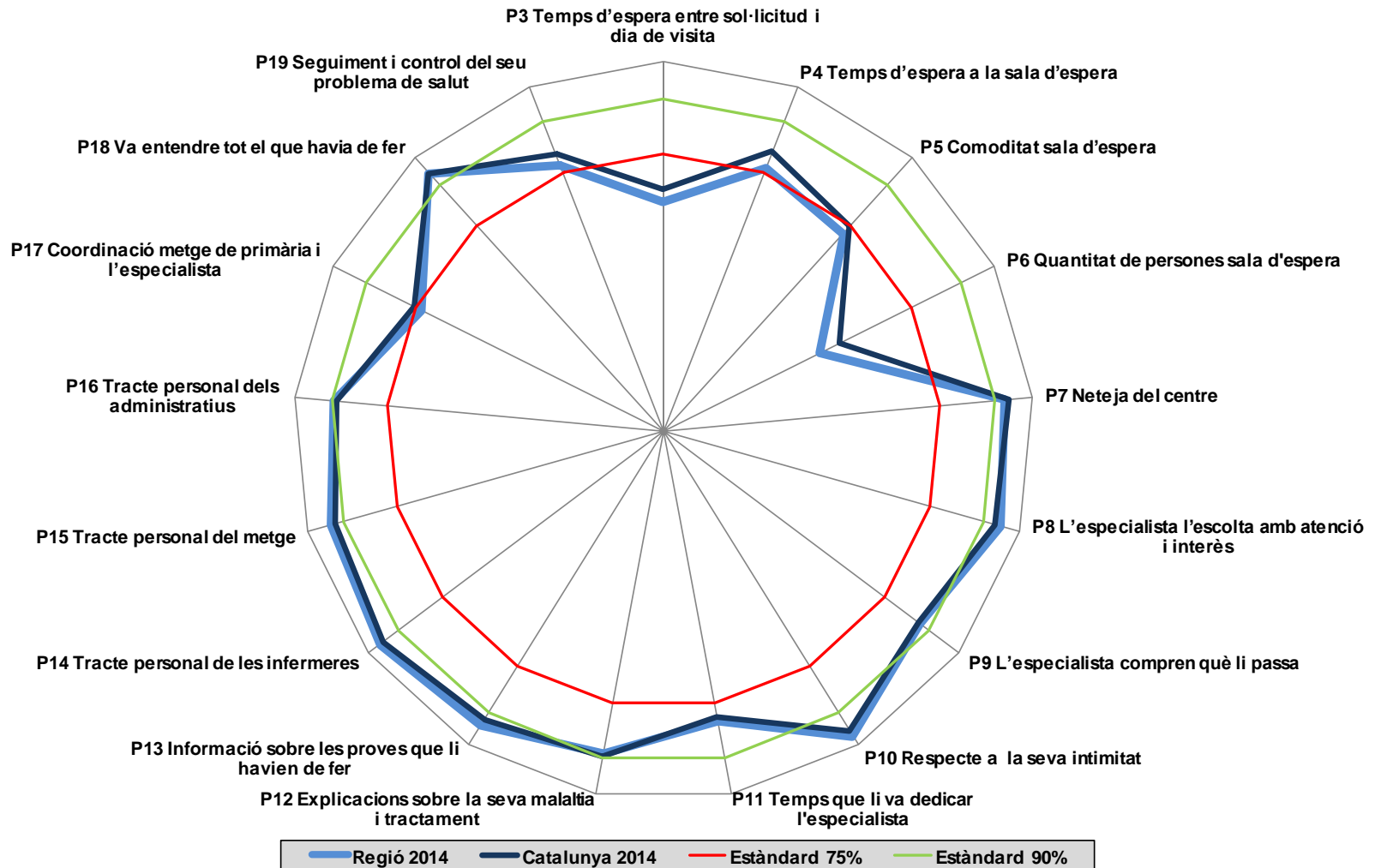
RS ALT PIRINEU I ARAN



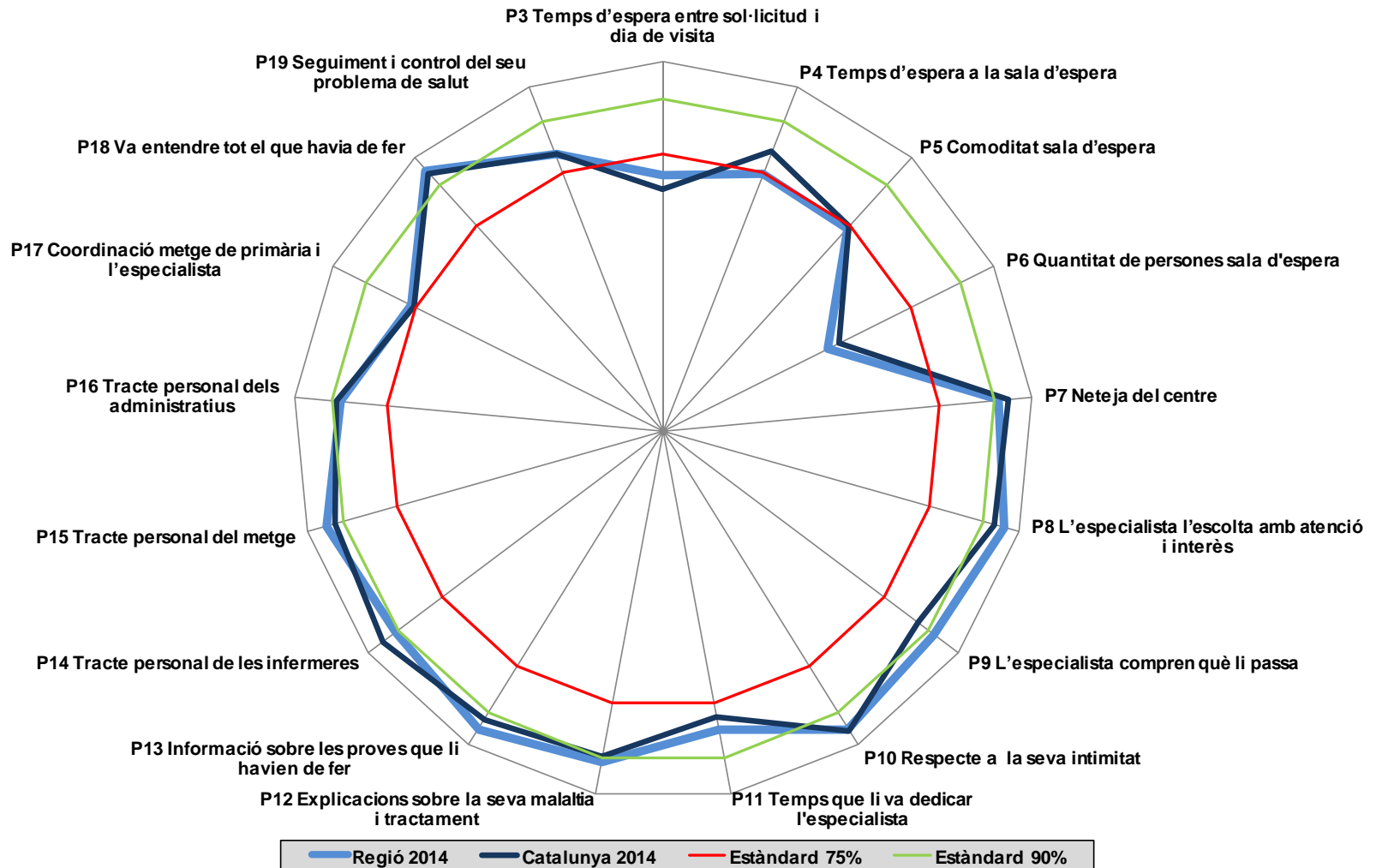
RS LLEIDA



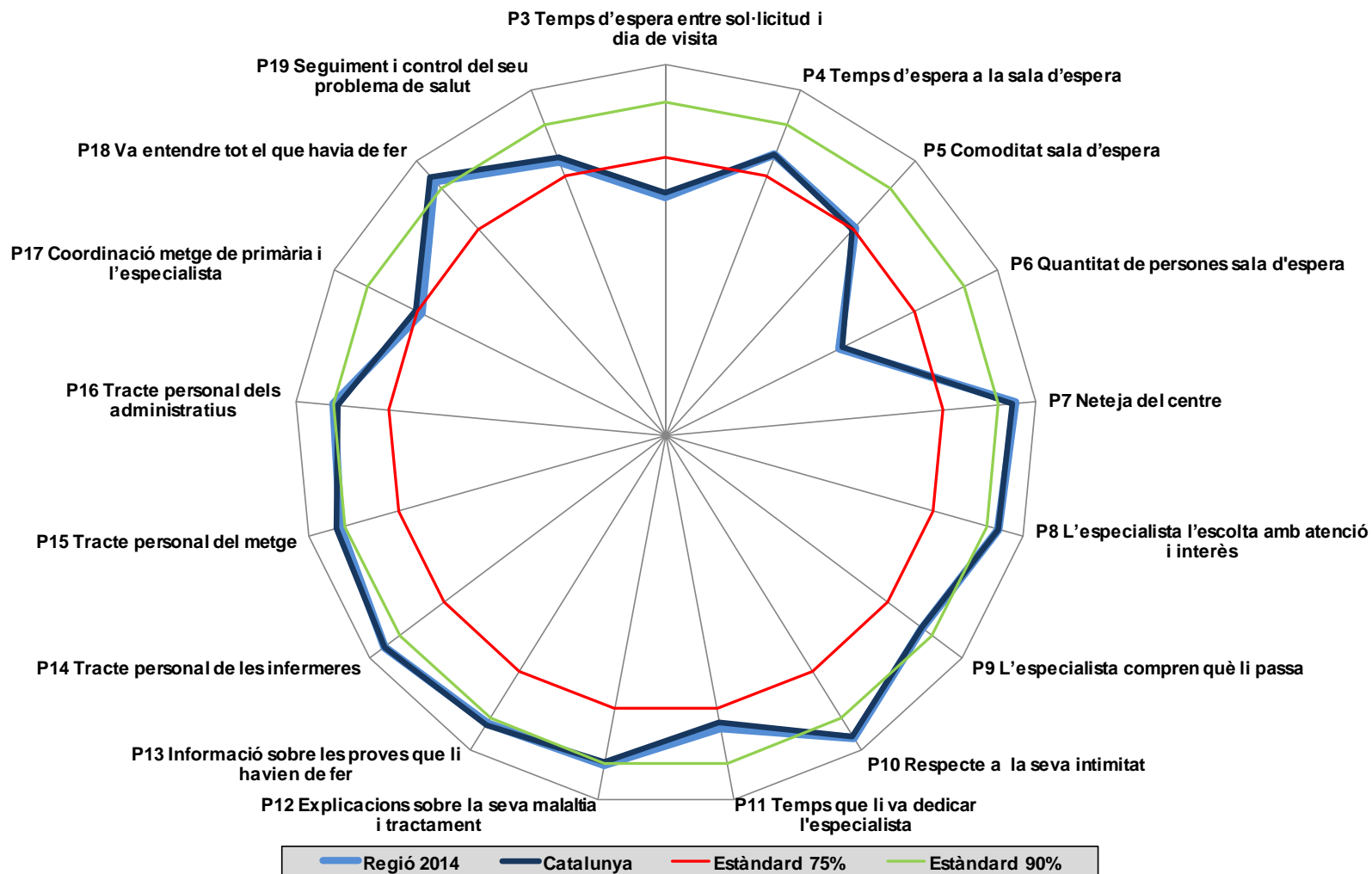
RS TARRAGONA



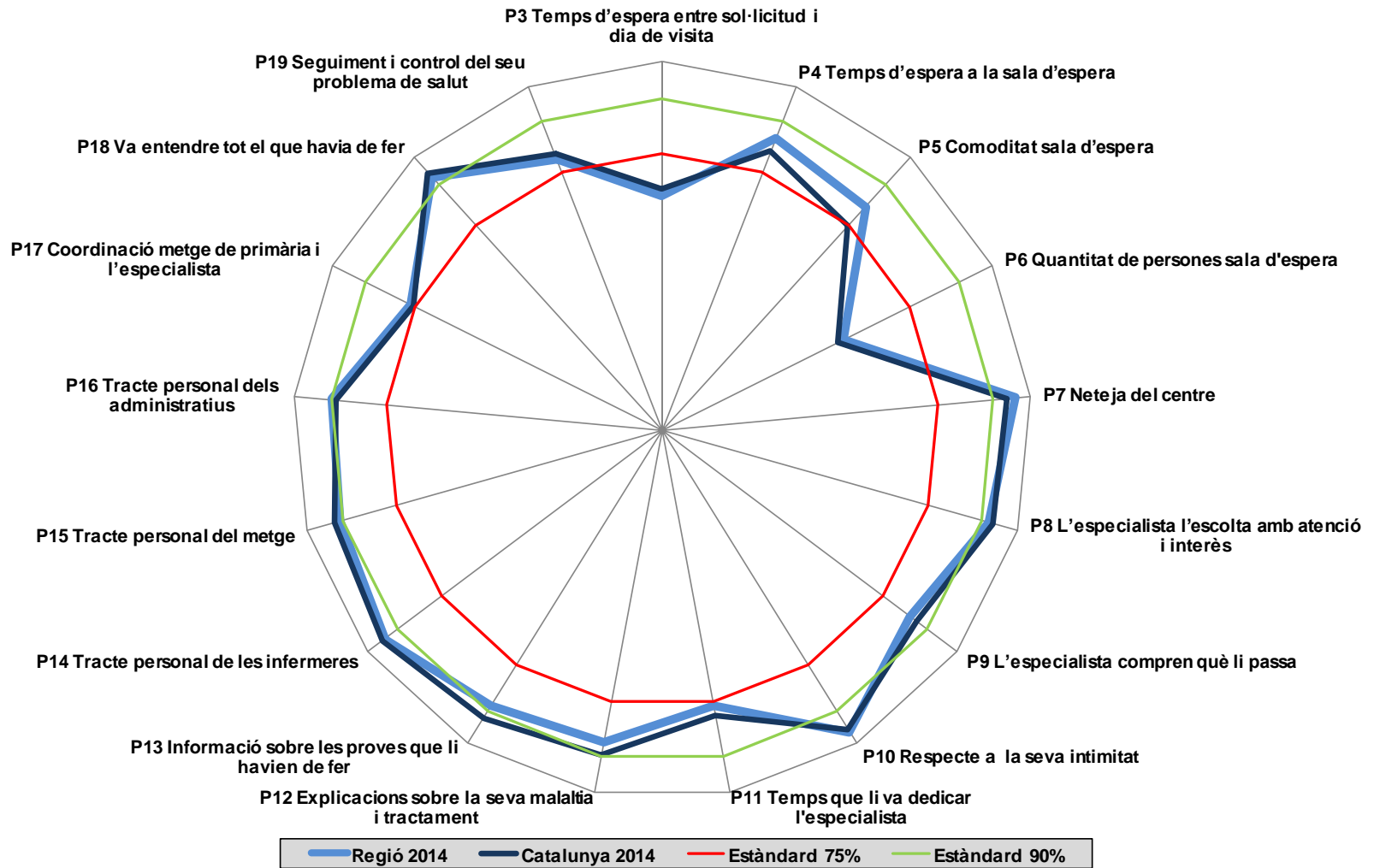
RS TERRES DE L'EBRE



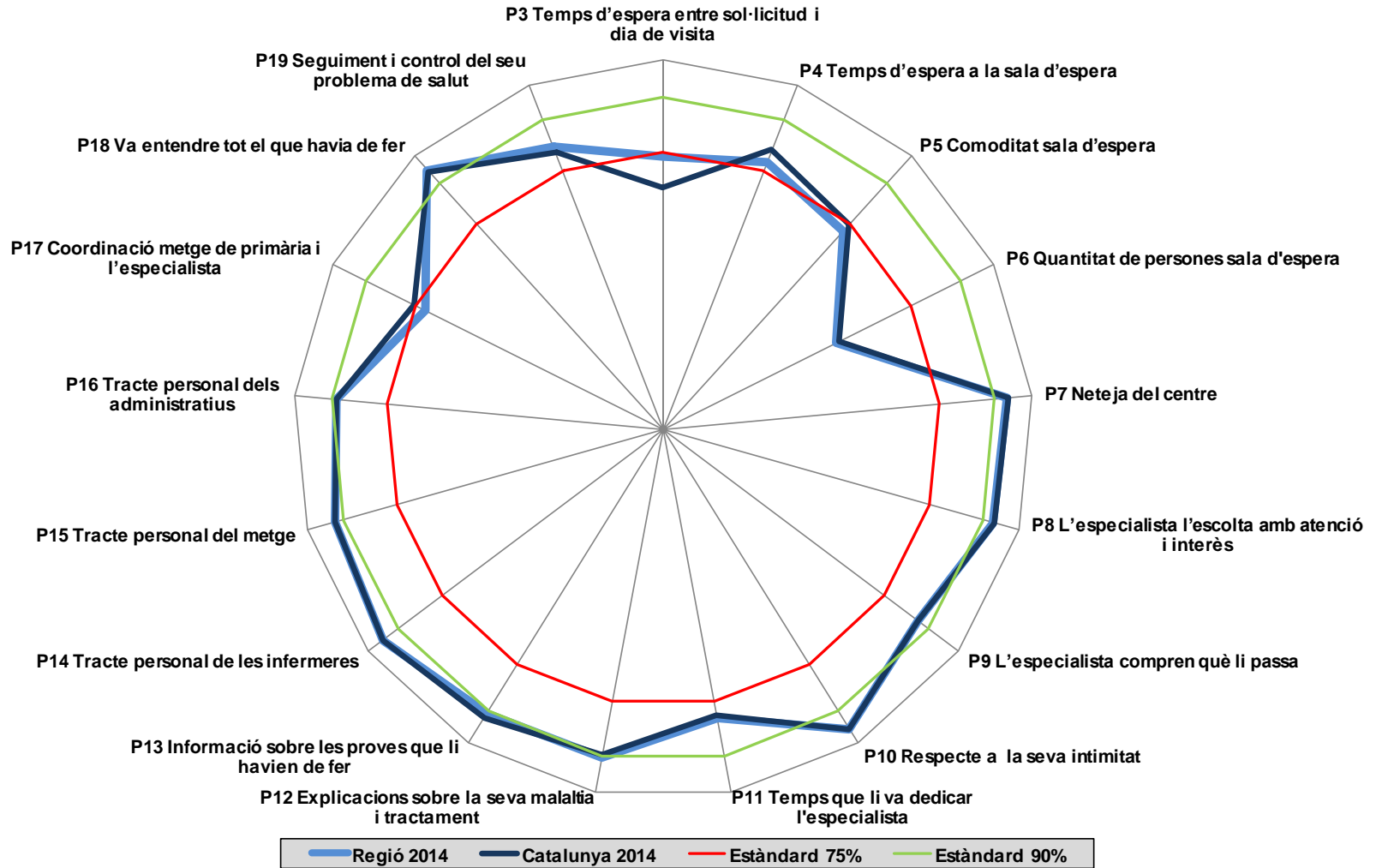
RS GIRONA



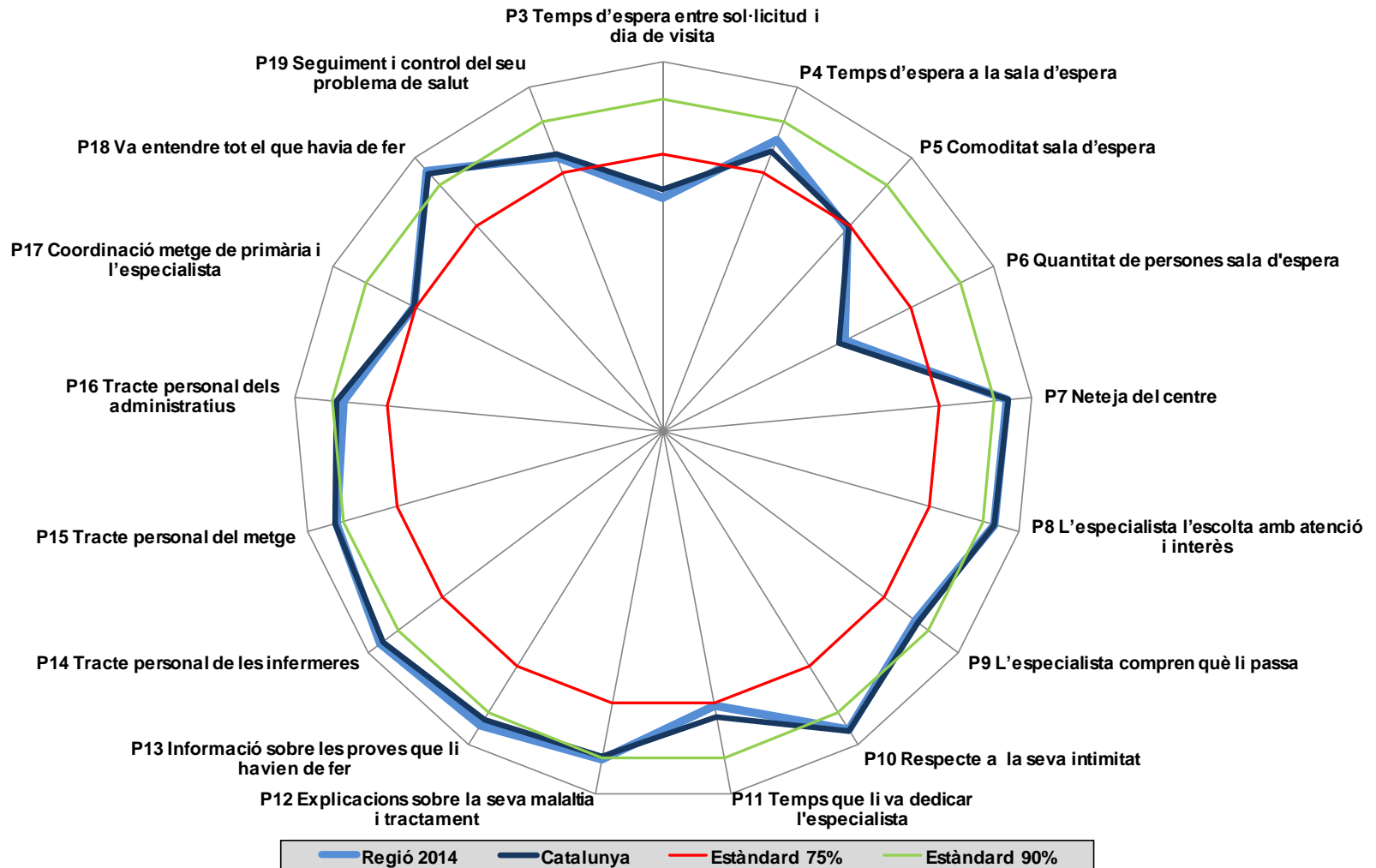
RS CATALUNYA CENTRAL



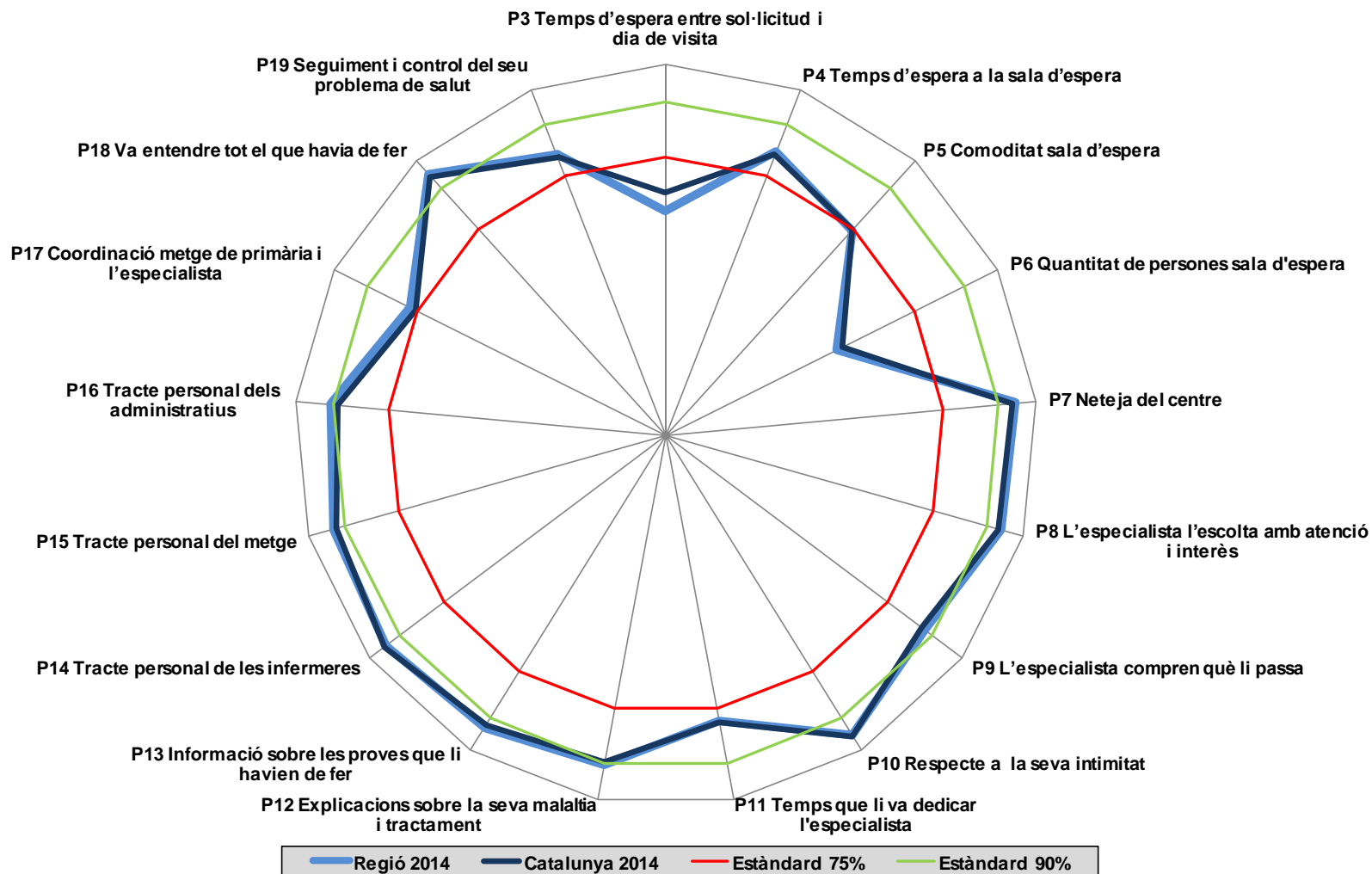
RS CSB



RS BARCELONA NORD



RS BARCELONA SUD



RESULTATS GRUP DE FACTURACIÓ: CENTRES PER GF (1)

Grup facturació	UP	Denominació UP	Descripció GF
GF1	723	Campdevàdol, H. (Campdevàdol)	GF1 - Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementaris
	732	Fundació Sant Hospital	
	737	Mora d'Ebre, H. (Mora d'Ebre)	
	748	Pallars, H. (Tremp)	
	740	Puigcerdà, H. (Puigcerdà)	
	678	Salus Informorum,H. / Clínica Salus Informorum (Banyoles)	
	836	Terres de l'Ebre, clínica / Clínica de l'Aliança de Tortosa	
	707	Val d'Aran, Espitau (Vielha)	
GF2	1012	Alt Penedès, H. (Vilafranca del Penedès)	GF2 - Hospitals Generals Bàsics
	753	Badalona , H. (Badalona)	
	759	Calella, H. Sant Jaume de (Calella)	
	743	Celoni, H. (Sant Celoni)	
	734	Esperit Sant, H. (Santa Coloma)	
	724	Figueres, H. (Figueres)	
	770	Martí i Julià, H./Hospital de Santa Caterina (Salt)	
	764	Martorell, H. Sant Joan de Déu (Martorell)	
	1425	Mataró, H. (Mataró)	
	908	Mollet, H. /Fundació Privada Hospital de Mollet (Mollet)	
	762	Olot, H. Sant Jaume (Olot)	
	739	Palamós, H. (Palamós)	
	827	Plató Fundació Privada /Clínica Plató (Barcelona)	
	757	Sant Bernabé, H. (Berg)	
	742	Sant Boi, H. / Parc Sanitari Sant Joan de Déu de Sant Boi (S. Boi)	
	767	Sant Pau i Santa Tecla, H. (Tarragona)	
	769	Sant Rafael, H. (Barcelona)	
	771	Santa Maria, H. (Lleida)	
	719	Selva, H. Comarcal de la /Hospital de Blanes (Blanes)	
	826	Valls, Pius Hospital(Valls)	
4373	Vendrell, H. (El Vendrell)		
146	Viladecans, H. (Viladecans)		

RESULTATS GRUP DE FACTURACIÓ: CENTRES PER GF (2)

Grup facturació	UP	Denominació UP	Descripció GF
GF3	634	Althaia, H. (Manresa)	GF3 - Hospital de referència
	1	Arnau de Vilanova, H. (Lleida)	
	726	Dos de Maig, H. / Hospital de la Creu Roja de Barcelona (Barcelona)	
	733	Esperança, H. De l' (Barcelona)	
	750	Granollers, H. /Fundació Assil de Granollers (Granollers)	
	725	Hospitalet, H. /Hospital de la Creu Roja de l'Hospitalet (Hospitalet)	
	916	Igualada, H /Fundació Sanitària Igualada (Igualada)	
	786	Institut Guttman (Badalona)	
	39	Joan XXIII, H. (Tarragona)	
	746	Mar, H. Del (Barcelona)	
	729	Mútua de Terrassa , H. (Terrassa)	
	763	Reus, H. Sant Joan de (Reus)	
	741	Sabadell, H. / Parc Taulí (Sabadell)	
	833	Sagrat Cor, H. / Hospital de l'Aliança de Barcelona (Barcelona)	
	754	Sant Camil, H. / Los Camilos (Sant Pere de Ribes)	
	5994	Sant Joan Despí Moisés Broggi, H.	
	744	Terrassa, H. / Consorci Hospitalari de Terrassa (Terrassa)	
	86	Tortosa, H. Verge de la Cinta (Tortosa)	
100	Trueta, H. (Girona)		
745	Vic, H. (Vic)		
GF4	148	Bellvitge, H.U. /Príncipes de España (Hospitalet)	GF4 - Hospitals d'alta tecnologia
	607	Casa Maternitat, H. (Barcelona)	
	718	Clínic, H. /Hospital Clínic i Provincial de Barcelona (Barcelona)	
	765	Esplugues, H. Sant Joan de Déu (Esplugues)	
	1063	Institut Català d'Oncologia /ICO / Hospital Duran y Reynals	
	777	Puigvert luna, fundació / Clínica Puigvert (Barcelona)	
	772	Santa Creu i Sant Pau, H. / Hospital de Sant Pau (Barcelona)	
	272	Trias i Pujol ,H. /Can Ruti (Badalona)	
6046	Vall d'Hebron, H. U. (Barcelona)		

RESULTATS GRUP DE FACTURACIÓ: CENTRES PER GF (3)

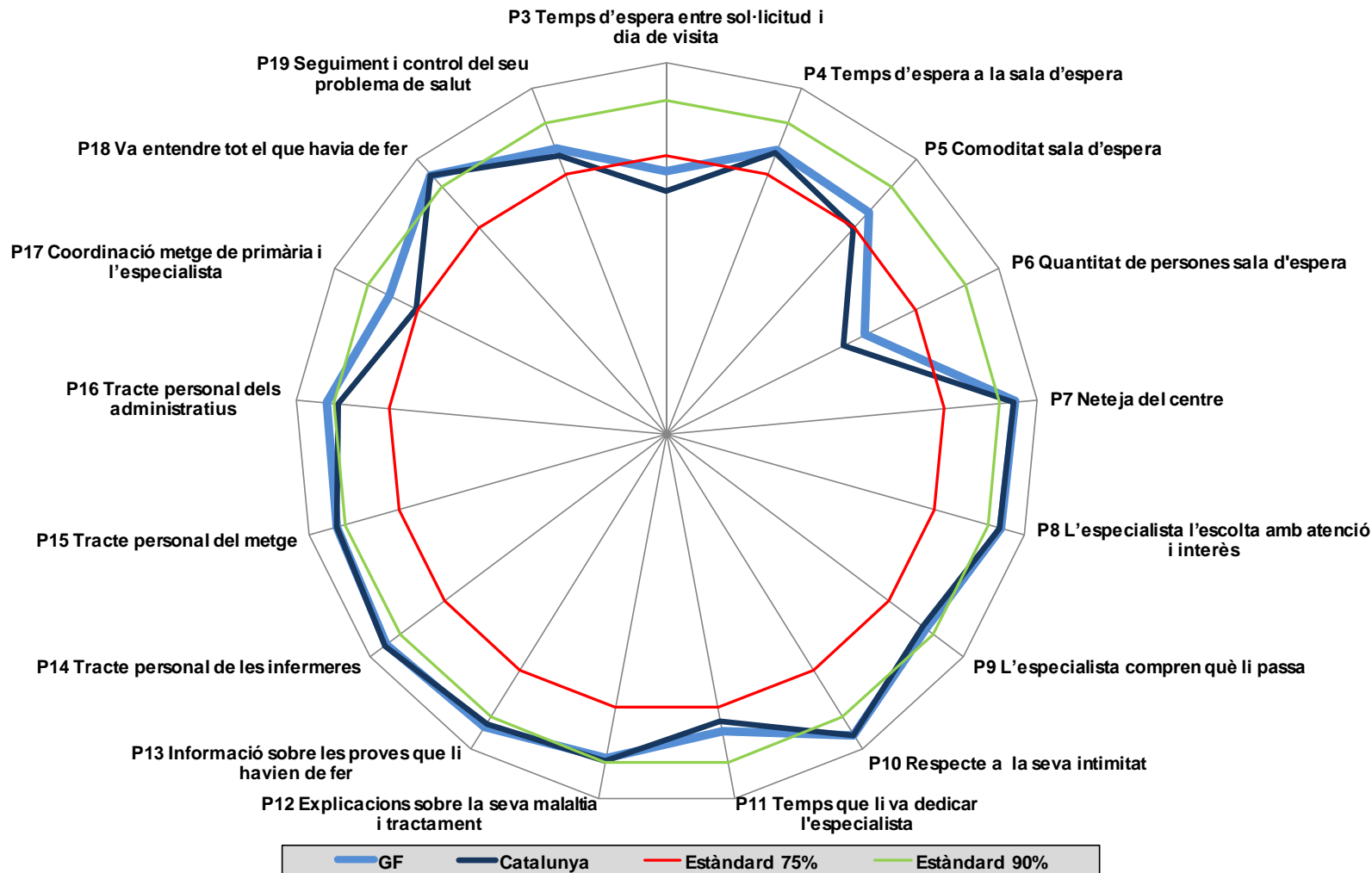
Grup facturació	UP	Denominació UP	Descripció GF
GF5	266	CAP II Anoià (Igualada)	GF5 - CAP'S
	429	CAP II Bages (Manresa)	
	99	CAP II Baix Ebre (Tortosa)	
	426	CAP II Berga (Berga)	
	1420	CAP II Chafarines (Barcelona)	
	443	CAP II Doctor Lluís Sayé (Barcelona)	
	334	CAP II Dr Barraquer (Sant Adrià del Besós)	
	330	CAP II Dr. Robert (Badalona)	
	523	CAP II Eixample / CAP II Manso (Barcelona)	
	1013	CAP II El Vendrell (El Vendrell)	
	142	CAP II Güell (Girona)	
	263	CAP II Just Oliveras (Hospitalet)	
	331	CAP II Llefià (Badalona)	
	335	CAP II Major (Santa Coloma)	
	5273	CAP II Maragall (Barcelona)	
	430	CAP II Mollet del Vallès (Mollet del Vallès)	
	528	CAP II Numància / Especialitats Numància (Barcelona)	
	433	CAP II Osona (Vic)	
	38	CAP II Prat Riba (Lleida)	
	333	CAP II Premià (Premià de Mar)	
432	CAP II Rambla (Terrassa)		
265	CAP II RondaTorrassa (Hospitalet)		
267	CAP II Martorell (Martorell)		

RESULTATS GRUP DE FACTURACIÓ: TOTS ELS GF

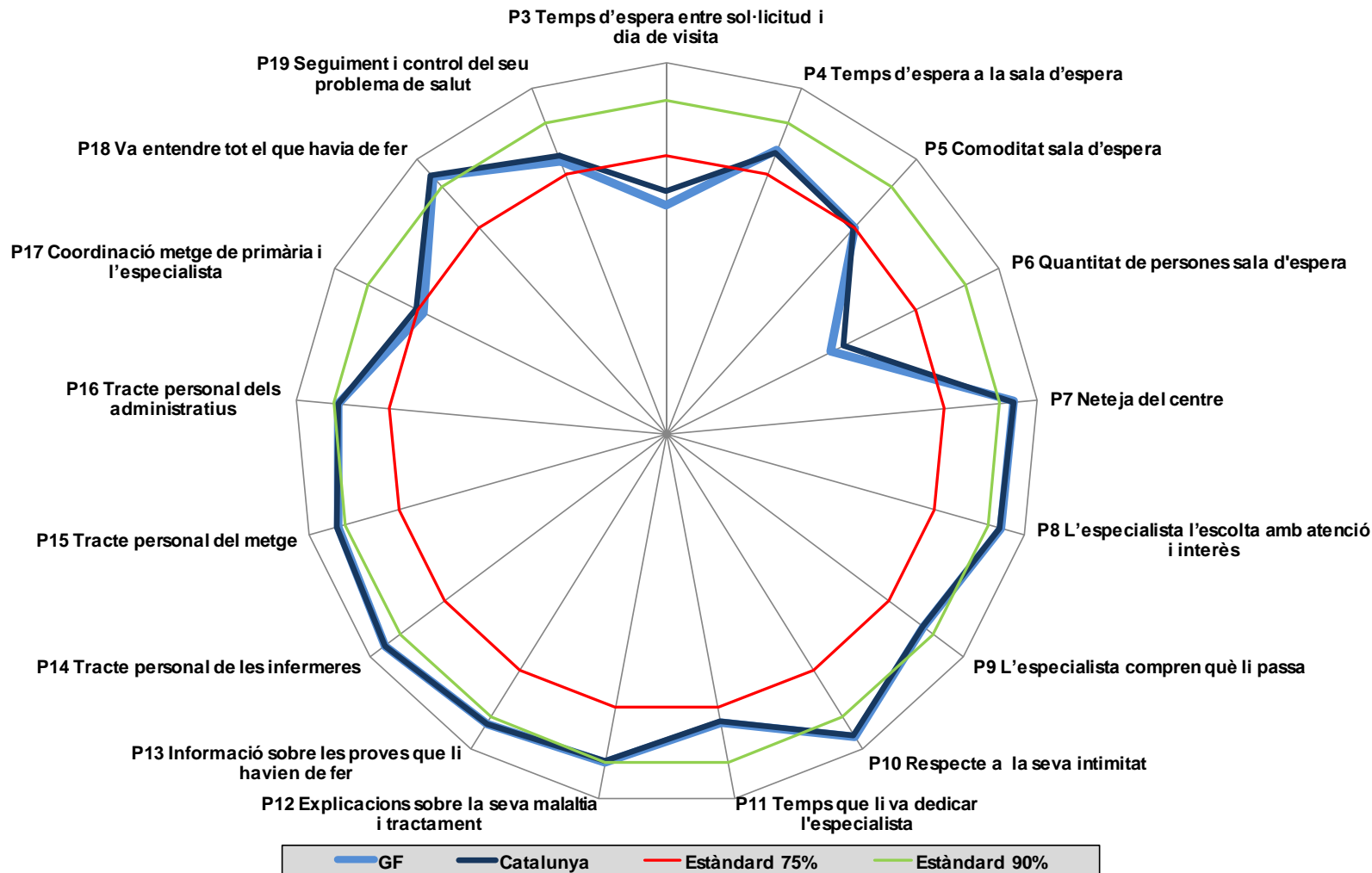
Pregunta resumida	Catalunya	GF 1	GF 2	GF 3	GF 4	GF 5
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	65,5%	70,7%	61,4%	66,9%	74,1%	62,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,2%	82,0%	81,9%	80,1%	74,3%	86,0%
P5 Comoditat sala d'espera	74,9%	80,7%	75,2%	77,2%	71,8%	68,4%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	53,1%	59,7%	49,5%	52,5%	41,9%	65,2%
P7 Neteja del centre	93,8%	94,1%	94,0%	93,9%	94,2%	92,6%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	93,2%	93,7%	93,5%	94,5%	94,8%	89,0%
P9 L'especialista compren què li passa	86,4%	87,4%	86,5%	87,7%	88,3%	81,6%
P10 Respecte a la seva intimitat	95,6%	95,5%	96,3%	95,4%	96,4%	93,8%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	78,8%	81,4%	79,2%	80,0%	82,4%	71,8%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	89,7%	89,1%	90,1%	91,4%	92,5%	84,3%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	92,1%	93,1%	91,9%	93,1%	93,7%	88,6%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,9%	94,6%	95,1%	95,5%	95,8%	92,6%
P15 Tracte personal del metge	92,3%	92,5%	92,0%	93,7%	94,8%	88,3%
P16 Tracte personal dels administratius	89,0%	92,0%	89,0%	89,4%	90,3%	85,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	75,4%	83,5%	73,3%	74,6%	72,7%	78,4%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	94,4%	94,4%	93,5%	95,4%	95,9%	93,6%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	80,2%	82,3%	78,8%	81,4%	84,2%	76,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,81	7,98	7,77	8,00	8,04	7,28
P102 Continuaria venint?	82,9%	84,1%	82,2%	85,6%	89,0%	74,4%

Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en **positiu** i **negatiu**

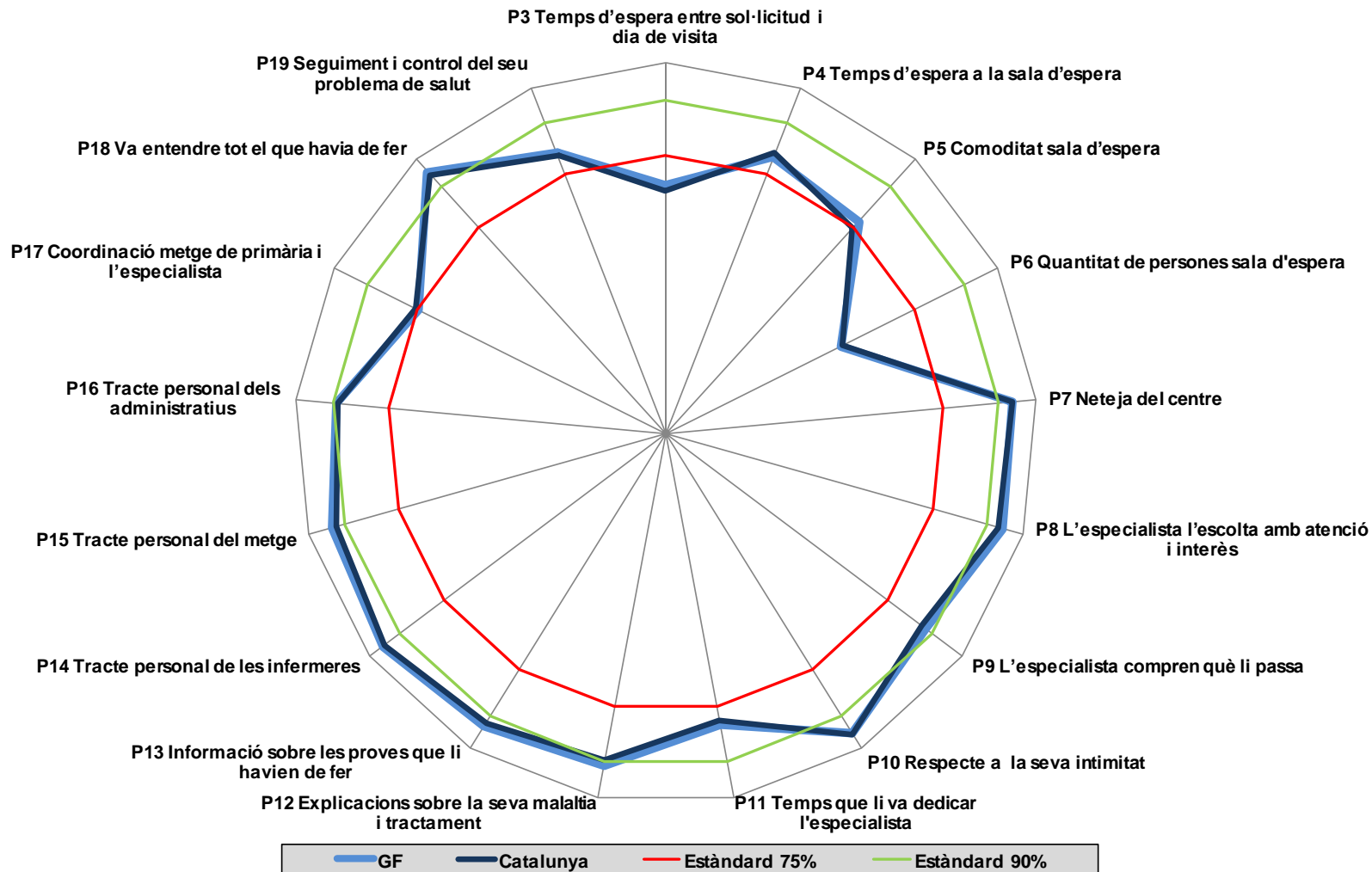
RESULTATS GRUP DE FACTURACIÓ: GF1 (H. GRALS BÀSICS AÏLLATS I H. COMPLEMENTARIS)



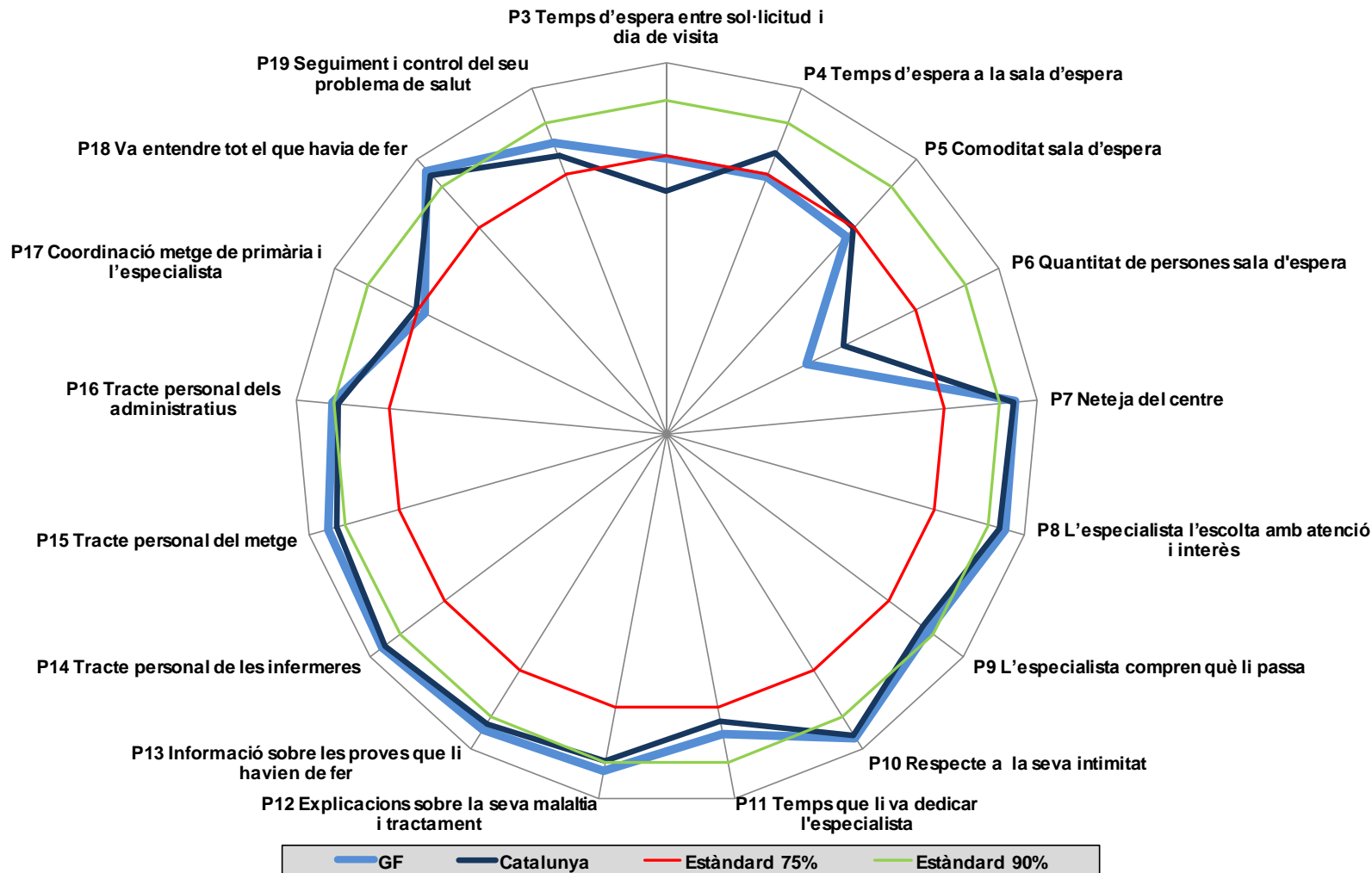
RESULTATS GRUP DE FACTURACIÓ: GF2 (H. GENERALS BÀSICS)



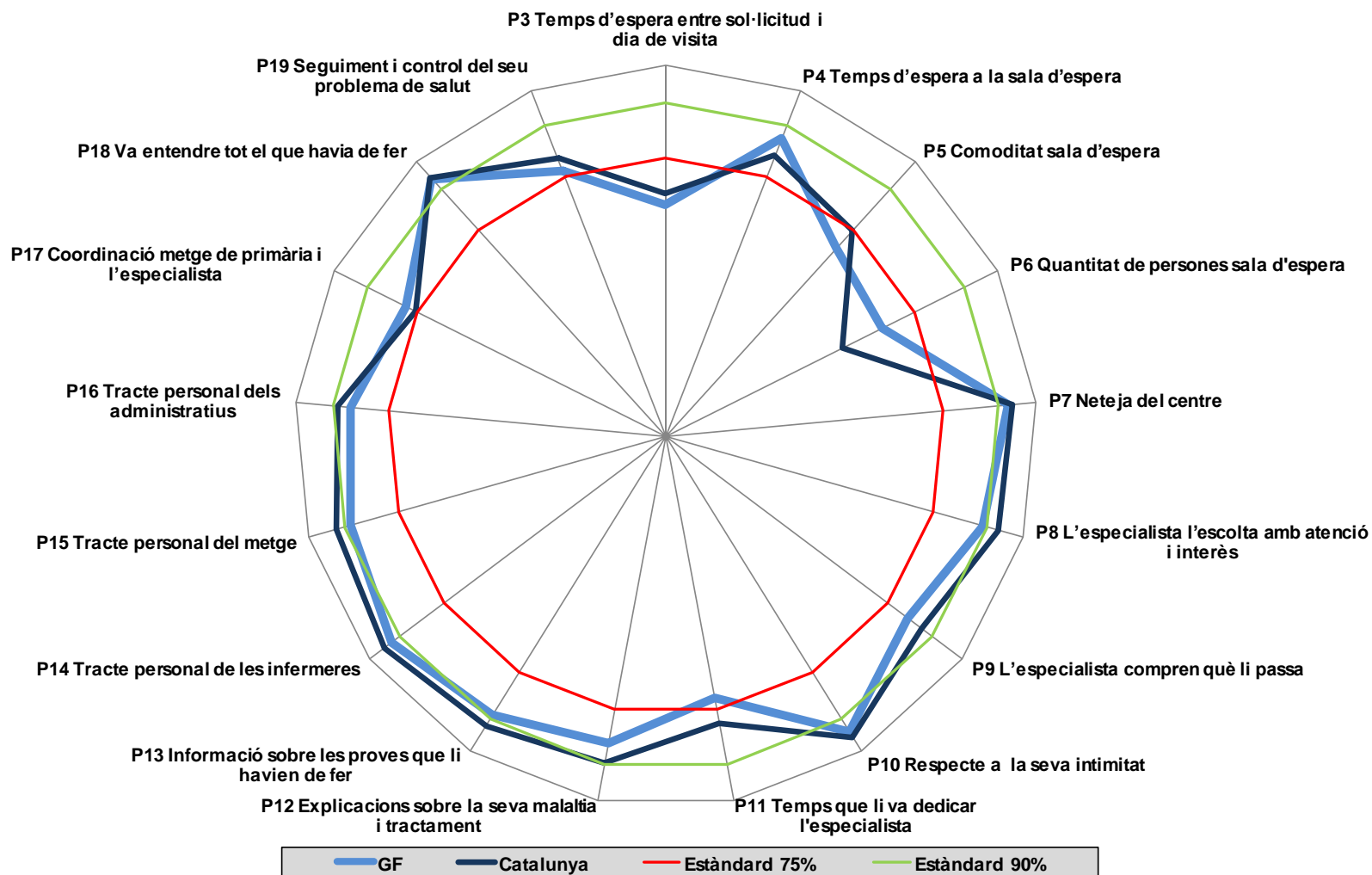
RESULTATS GRUP DE FACTURACIÓ: GF3 (HOSPITAL DE REFERÈNCIA)



RESULTATS GRUP DE FACTURACIÓ: GF4 (ALTA TECNOLOGIA)



RESULTATS GRUP DE FACTURACIÓ: GF5 (CAP'S)



ASPECTES A DESTACAR (I)

- La puntuació mitjana de satisfacció és de 7,81 sobre 10 i la fidelitat assoleix el 82,9%.
- Els resultats són, en general, positius: un total de 7 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives, 7 ítems es situen entre el 75% i el 90% de valoracions positives, per sols 3 per sota de l'estàndard del 75% de valoracions positives.
- El respecte a la intimitat (95,6%), el tracte personal de les infermeres (94,8%) i dels metges (93,2%), entendre el que havia de fer (94,4%), la neteja del centre (93,8%), l'escolta i interès de l'especialista (93,2%) i la informació sobre les proves (92,1%), són els aspectes que reben valoracions més positives

ASPECTES A DESTACAR (II)

- 3 ítems relacionats amb l'espera, com la quantitat de persones que hi ha a la sala d'espera (53,1%), el temps d'espera entre la sol·licitud i la visita amb l'especialista (65,5%), i la comoditat de la sala d'espera (74,9%), són els ítems que reben valoracions més negatives, per sota del 75%.
- La satisfacció global presenta resultats molt similars als de la darrera edició de 2011 (7,81 vs 7,82), mentre que la fidelitat es redueix lleugerament (82,9% vs 83,7%).
- La majoria de preguntes (11 de 17) empitjoren els resultats de 2011, amb diferències significatives negatives respecte l'anterior edició en la comoditat de la sala d'espera, la informació sobre les proves, i la comprensió del que havia de fer. Val a dir, no obstant, que aquests dos darrers ítems mantenen resultats dins l'excel·lència.