

Pla d'enquestes de satisfacció d'assegurats del
CatSalut – PLAENSA ©

**OPINIÓ I SATISFACCIÓ
AMB L'ATENCIÓ
ESPECIALITZADA
AMBULATÒRIA (AEA) 2011**

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

Justificació

- L'experiència dels estudis de satisfacció dels últims anys, tot seguint la planificació continguda en el Pla d'enquestes d'assegurats del CatSalut PLAENSA © 2003-2012, en quant a la metodologia i abast, ha possibilitat la realització d'una nova edició del treball.
- La proposta actual és un treball de continuïtat i de millora del dut a terme fa tres anys, en el sentit que s'ha plantejat de tal forma que sigui més eficient en costos i més factible en recursos. Ha de servir, a més, 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 .

Fitxa tècnica

Nivell de confiança: 95%

Grandària de la mostra: 4.950 enquestes

Proporció esperada: 0,83

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

± 8 per afrontar comparació amb una proporció fixada

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona
- **Univers:** Persones de 15 anys o més que hagin estat usuàries del servei en centres (hospitals i CAP II) de més de 6 especialitats 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 – 91.950 registres.
- **Treball de camp:** Realitzat per Sanitat Respon del 28 de març al 17 de juny 2011.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Consultes Externes	Catalunya	80 centres 57 Hospital 23 CAP II	80	4950
	Regió			
	Grup de facturació			
	UP			

Objectius

Generals

Conèixer l'opinió i mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut envers la línia de producte d'atenció especialitzada ambulatoria (AEA).

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 entre les regions sanitàries, grups de facturació i unitat d'anàlisi amb la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, de la satisfacció per regions sanitàries, grups de facturació i unitats d'anàlisi**

Qüestionari utilitzat

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

19 preguntes ←

15 preguntes validades

2 preguntes d'interès

**2 preguntes satisfacció
global
fidelitat**

**4 variables
edat
sexe
nivells d'estudis
salut percebuda**

*http://www10.gencat.net/catsalut/archivos/enquestes/08_aea_metodologia.pdf

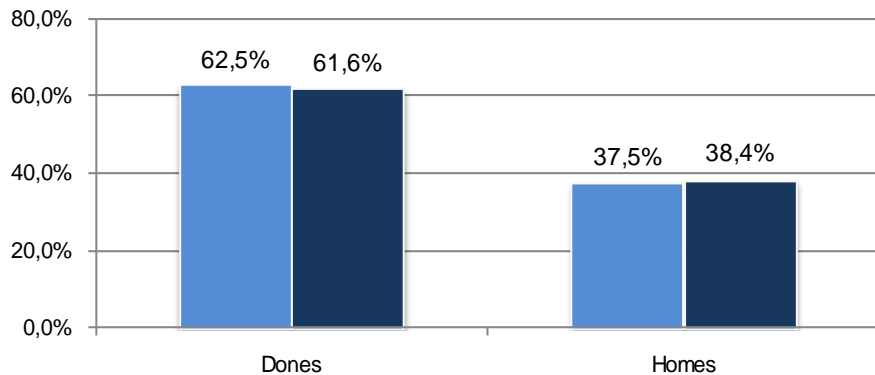
Resultats: Descripció població enquestada 2008-2011 (I)

	Número enquestes
Catalunya 2008	7986
Catalunya 2011	4950

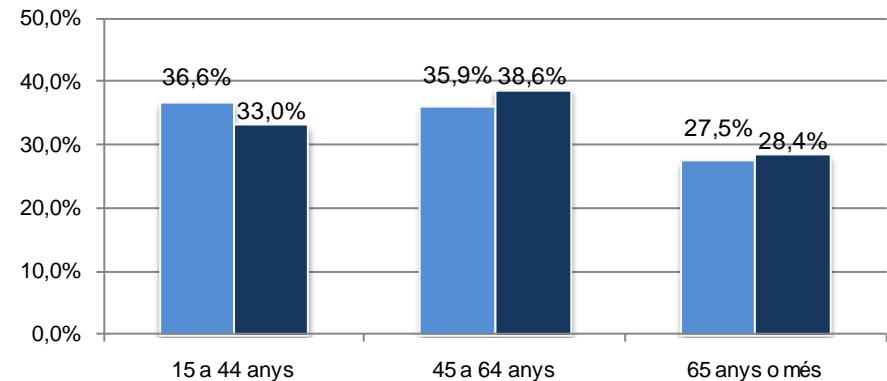
	SEXE	
	Homes	Dones
2011	38,4%	61,6%

	EDAT		
	15 a 44 anys	45 a 64 anys	65 anys o més
2011	33,0%	38,6%	28,4%

Sexe



Edat



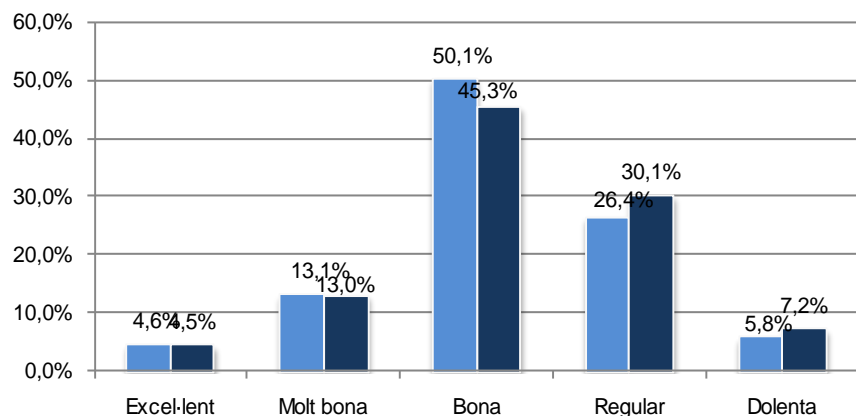
■ 2008 ■ 2011

Resultats: Descripció població enquestada 2008-2011 (II)

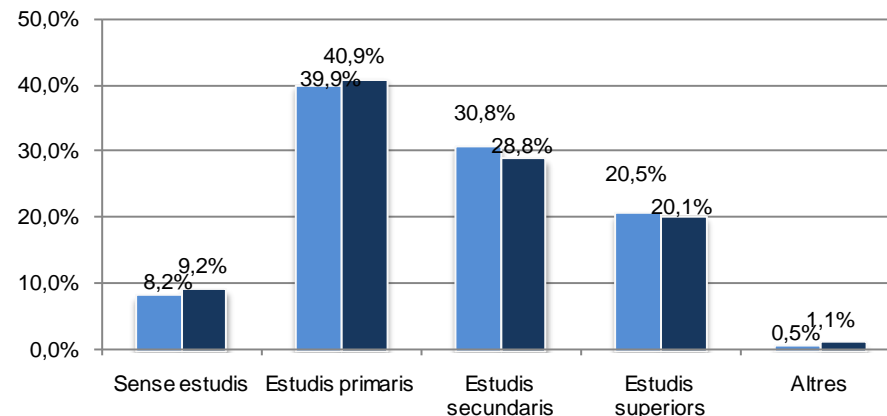
SALUT PERCEBUDA					
	Excel·lent	Molt bona	Bona	Regular	Dolenta
2011	4,5%	13,0%	45,3%	30,1%	7,2%

NIVELL D'ESTUDIS					
	Sense	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
2011	9,2%	40,9%	28,8%	20,1%	1,1%

Salut percebuda



Nivell d'estudis

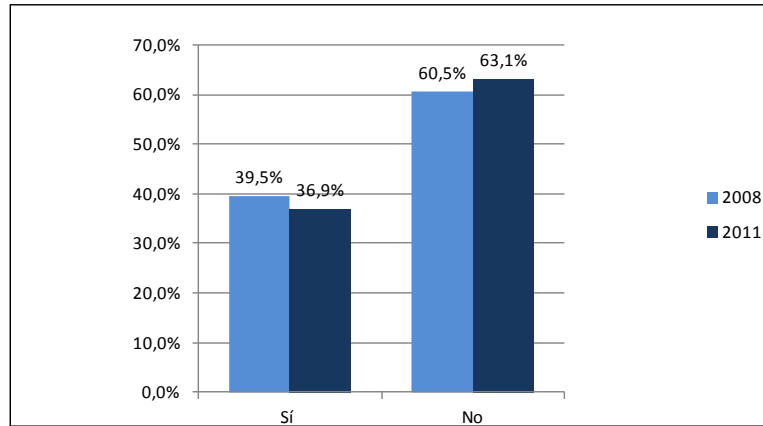


■ 2008

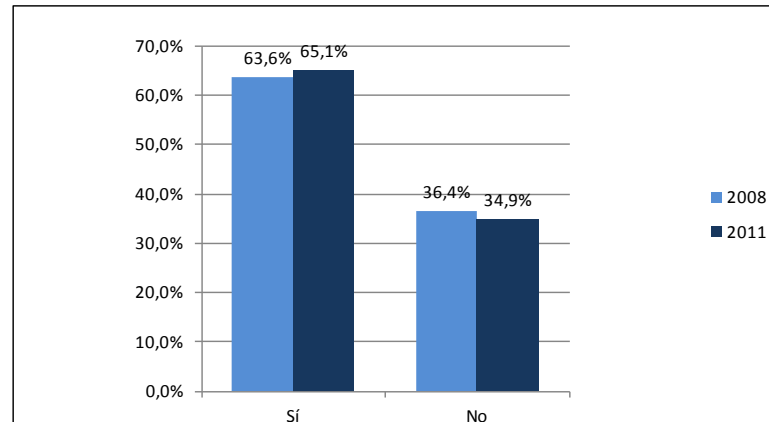
■ 2011

Resultats: Primera vegada que anava a aquest especialista i Li van haver de fer alguna prova complementària

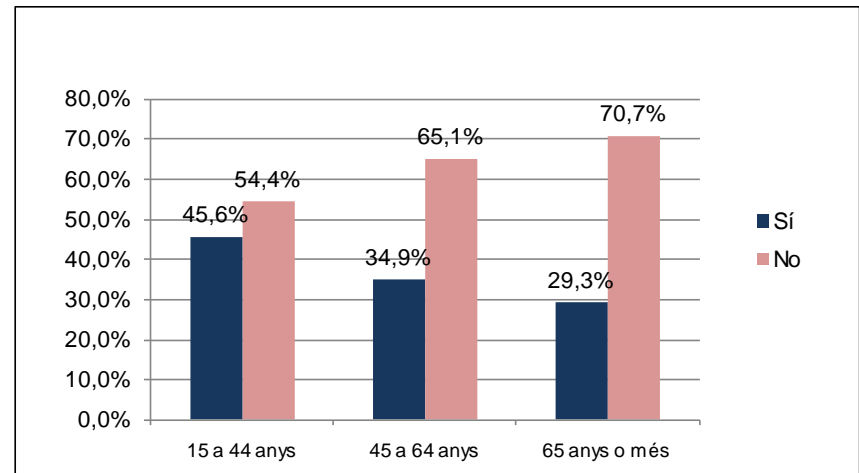
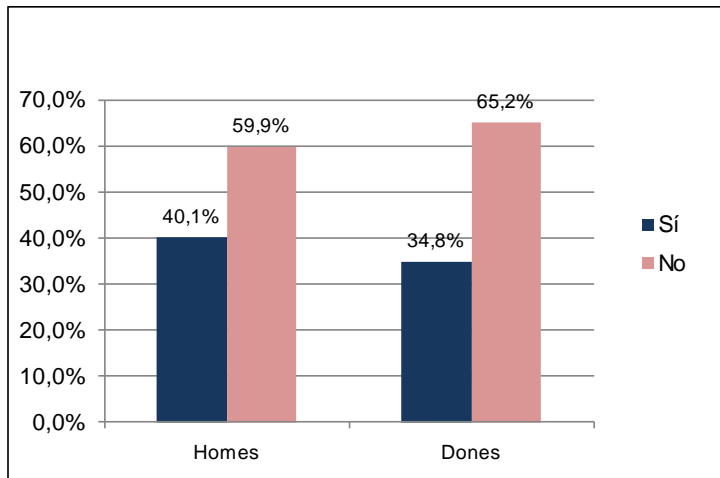
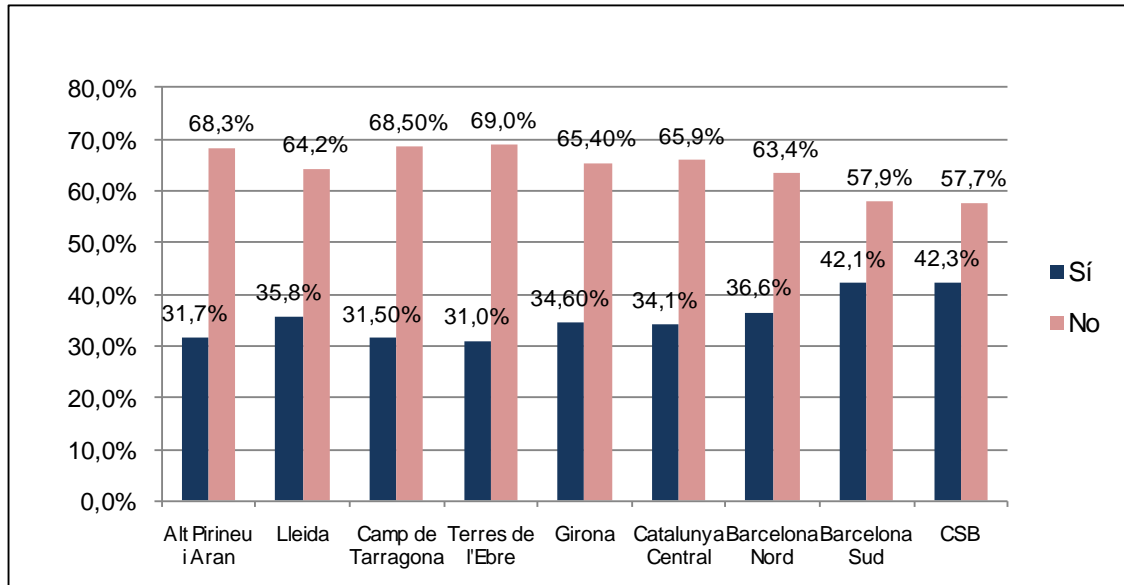
P1.Primera vegada que anava a aquest especialista



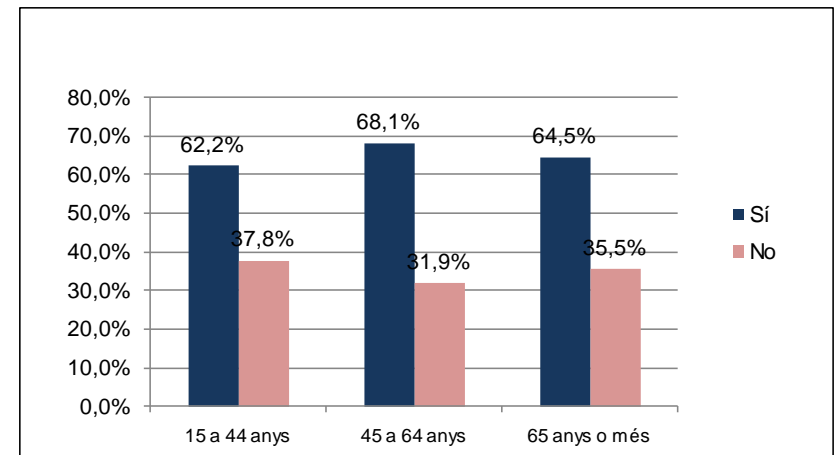
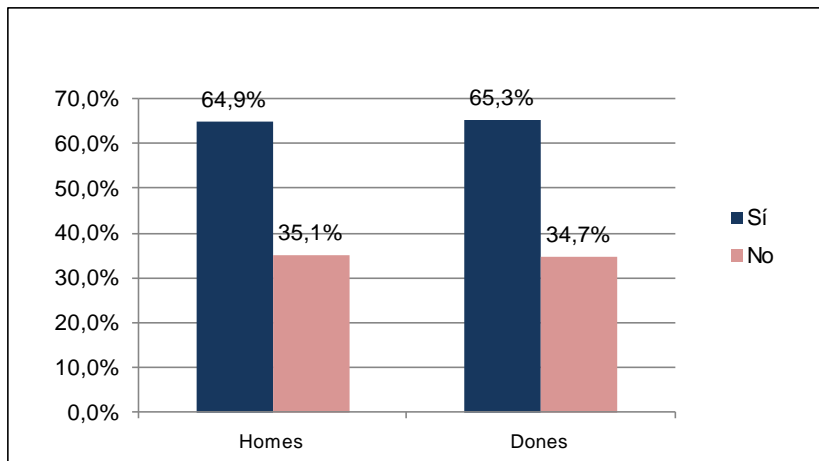
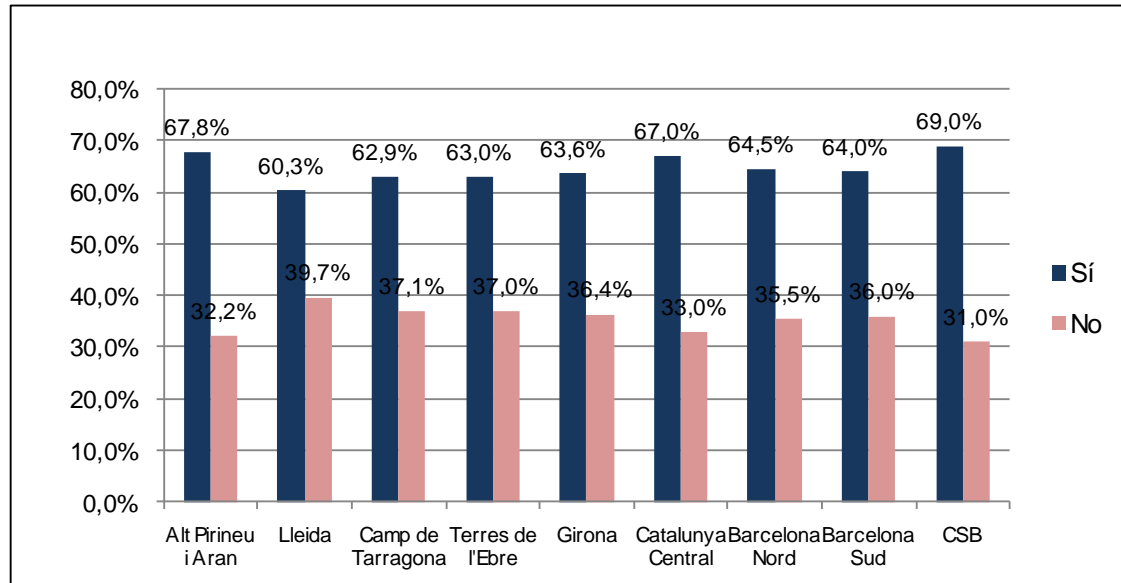
Filtre. Li van haver de fer alguna prova complementària?



Resultats: Primera vegada que anava a aquest especialista



Resultats: Li van haver de fer alguna prova complementària



Resultats: Distribució de casos per especialitats més freqüents

Especialista	Casos	%
TRAUMATOLOGIA	1099	22,2%
OBSTETRICIA_GINECOLOGIA	607	12,3%
OFTALMOLOGIA	400	8,1%
CARDIOLOGIA	349	7,1%
UROLOGIA	287	5,8%
DERMATOLOGIA	250	5,1%
OTORRINO	244	4,9%
APARELL DIGESTIU	200	4,0%
REUMATOLOGIA	191	3,9%
CIRURGIA	186	3,8%
ENDOCRINOLOGIA I NUTRICIO	172	3,5%
NEUROLOGIA	162	3,3%
ALTRES	144	2,9%
ONCOLOGIA MEDICA	141	2,8%
PNEUMOLOGIA	121	2,4%

80%

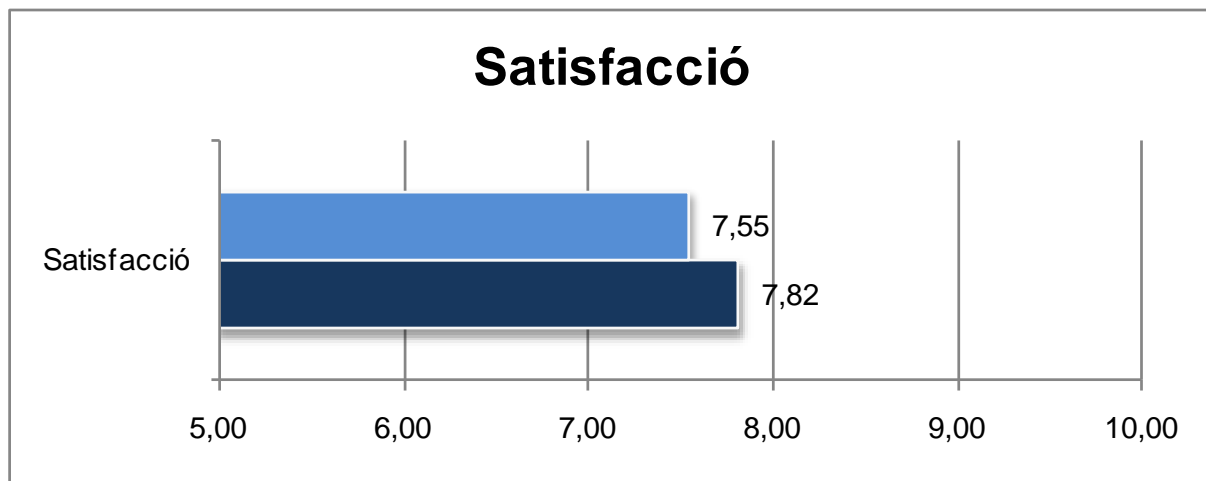
Resum centres participants a l'estudi

	Nombre de centres		Nombre d'enquestes	
	2008	2011	2008	2011
Centres amb nombre mínim d'enquestes	51	49	6927	4151
Centres sense nombre mínim d'enquestes	29	31	1059	799
Totals centres	80	80	7986	4950

Nombre total d'enquestes per Regió Sanitària				
Regió	Nombre de centres		Nombre d'enquestes	
	2008	2011	2008	2011
Alt Pirineu i Aran	4	4	534	329
Lleida	3	3	303	179
Tarragona	6	6	756	416
Terres de l'Ebre	4	4	323	213
Girona	9	9	1092	662
Catalunya Central	8	8	820	446
CSB		16		802
Barcelona Nord	46	19	4158	1126
Barcelona Sud		11		777
Totals	80	80	7986	4950

Nombre total d'enquestes per Grup de Facturació				
GF	Nombre de centres		Nombre d'enquestes	
	2008	2011	2008	2011
GF1. H. Generals Bàsics Aïllats i H. Complementaris	8	8	812	503
GF2. H. Generals Bàsics	22	22	2450	1653
GF3. H. de Referència	19	19	2292	1379
GF4. H. d'Alta Tecnologia	8	8	971	560
GF5. CAPS II	23	23	1461	855
Totals	80	80	7986	4950

Resultats: satisfacció i fidelitat

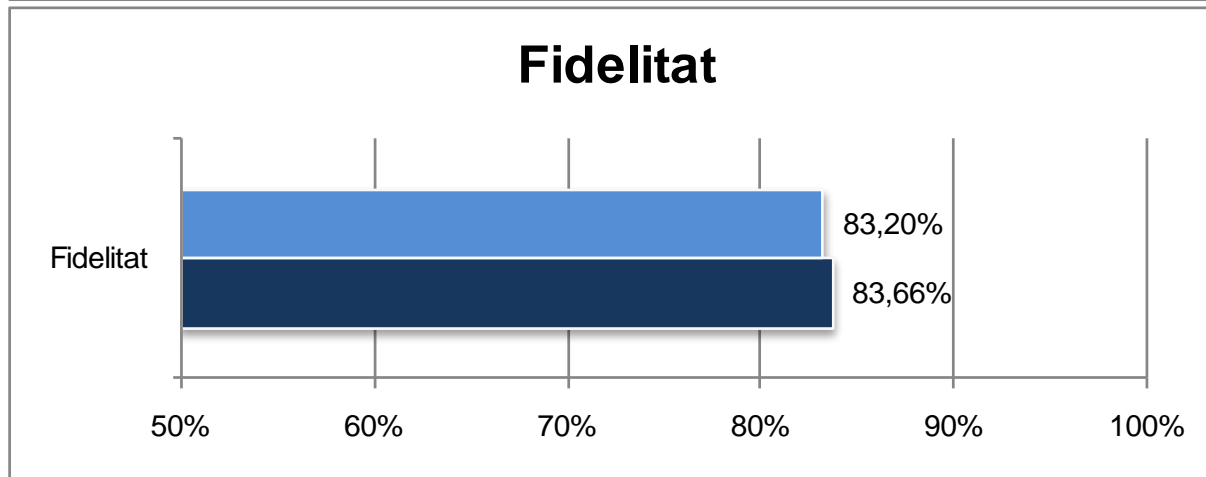


DS 2008: $\pm 1,75$

DS 2011: $\pm 1,94$

■ 2008

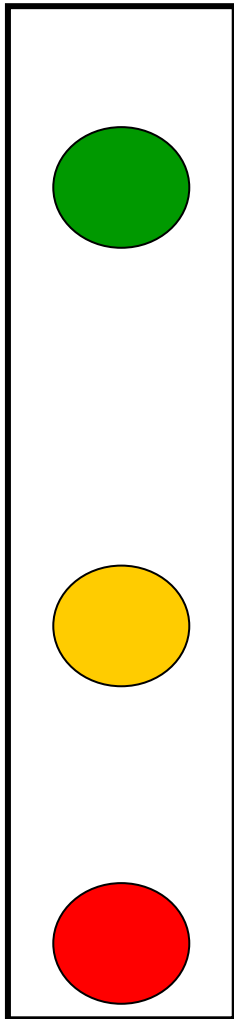
■ 2011



Resultats: Globals Catalunya

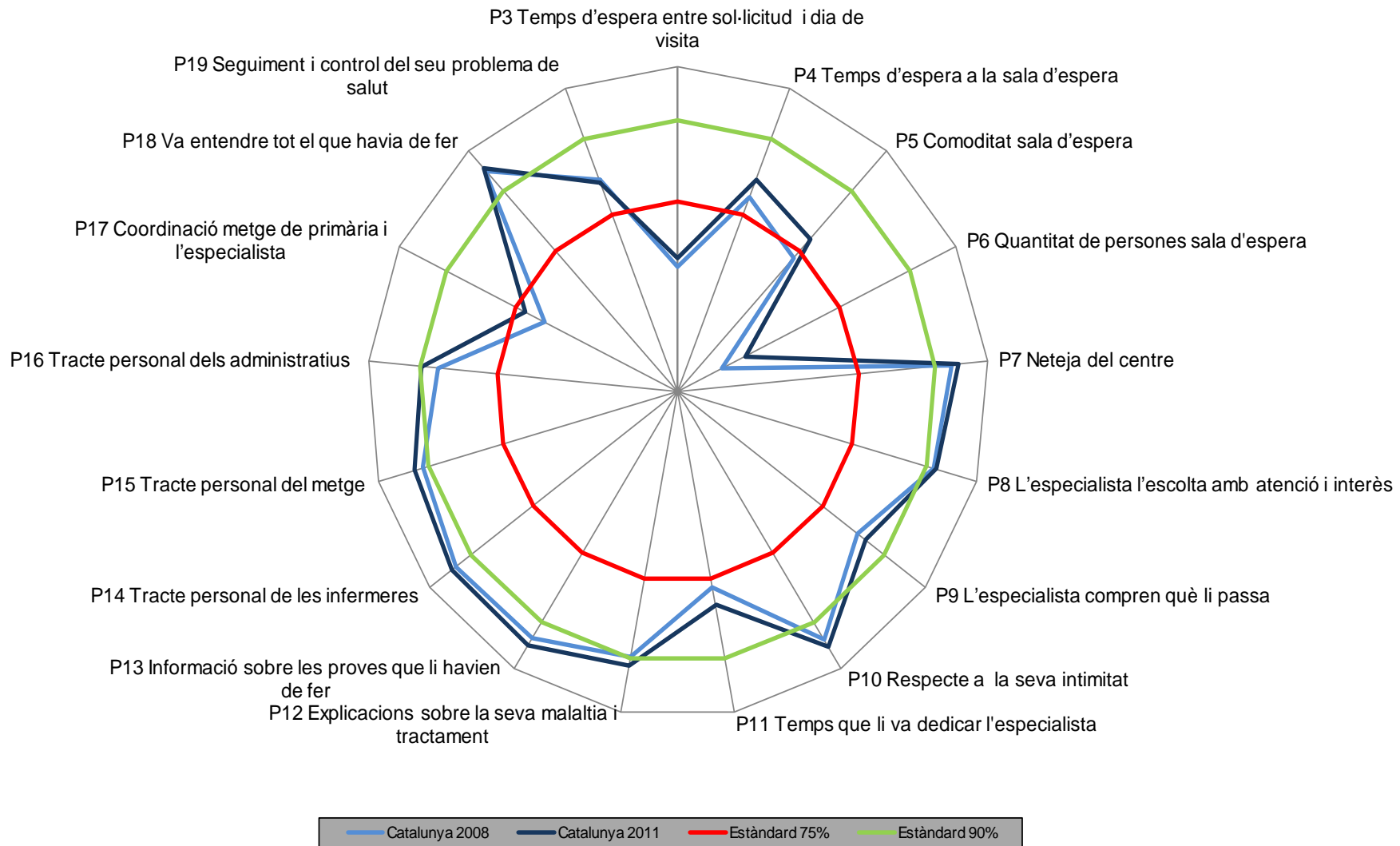
Resultats 2011

Resultats 2008



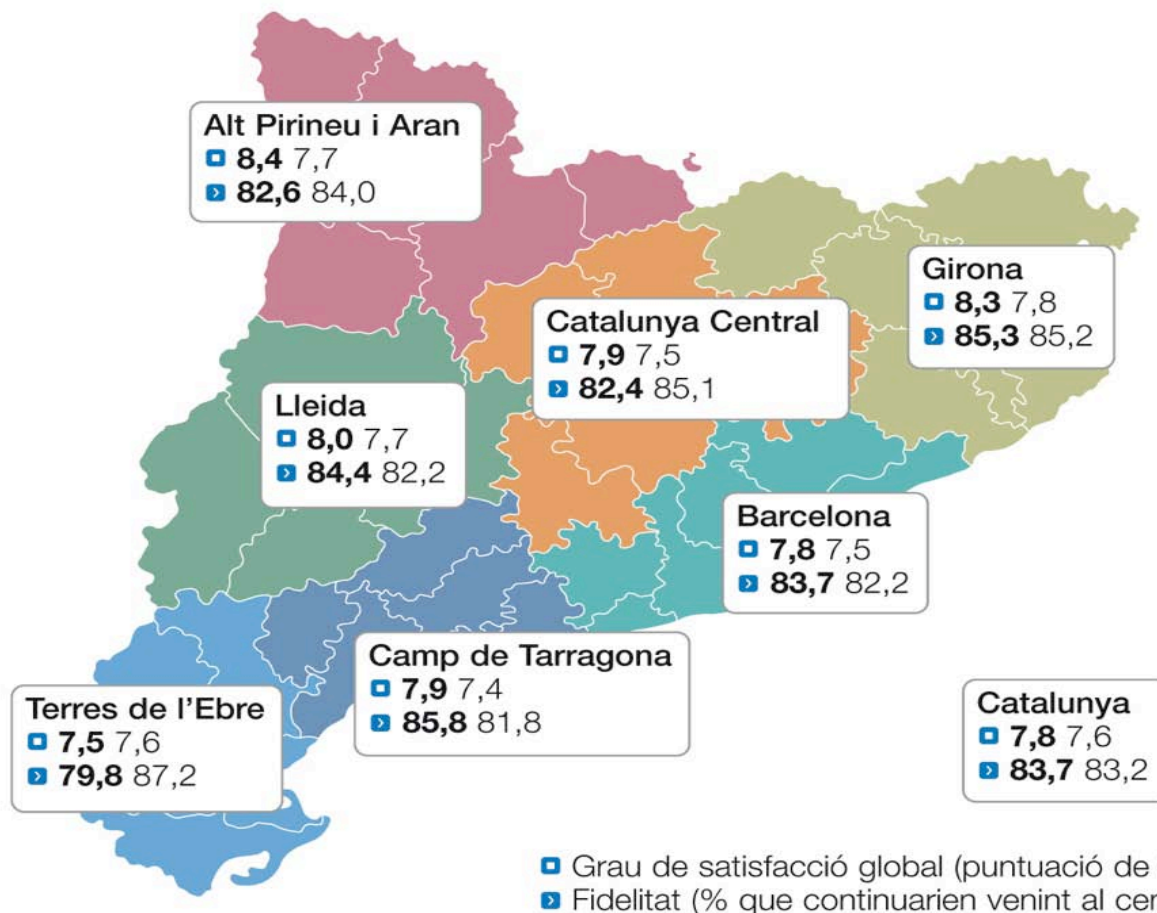
P18 Va entendre tot el que havia de fer (95,6%)	Green bar
P 10 Respecte a la intimitat (95,4%)	Green bar
P13 Informació sobre les proves que li van fer (94,9%)	Green bar
P14 Tracte de les infermeres (94,5%)	Green bar
P7 La neteja del centre (94,3%)	Green bar
P8 L'especialista l'escolta amb interès (91,9%)	Green bar
P15 Tracte dels metges (92,7%)	Green bar
P12 Explicacions de la malaltia i tractament (91,2%)	Orange bar
P16 Tracte personal dels administratius (89,6)	Orange bar
P9 L'especialista comprèn que li passa (85,4%)	Orange bar
P102 Tornaria a anar a aquest especialista (83,7%)	Orange bar
P19 Seguiment i control del problema de salut (81,2%)	Orange bar
P4 Temps d'espera a la sala d'espera (81,7%)	Orange bar
P11 Temps que li va dedicar l'especialista (80,1%)	Orange bar
P5 Comoditat de la sala d'espera (78,1%)	Red bar
P17 Coordinació metge primària – especialista (72,8%)	Red bar
P3 Temps d'espera fins la visita (64,6%)	Red bar
P6 Nombre excessiu de persones en la sala d'espera (54,7%)	Red bar

Resultats: Globals Catalunya



Satisfacció i fidelitat

Satisfacció i fidelitat 2011 2008



Aspectes a destacar (I)

- **Del total de registres finalitzats (23.882), un 15,5% (4.950) han estat enquestes vàlides per l'exploració.**
- **La puntuació mitjana de satisfacció es de 7,82 sobre 10 i un 83,66 % quan a fidelitat. Aquestes dades son similars a les obtingudes en l'any 2008 (7,55 i 83,2 respectivament).**
- **Els resultats en general son positius. Solament 3 dels 17 ítems estan per sota del 75% de valoracions positives: *la coordinació entre el metge de família i l'especialista, el temps d'espera des de la sol·licitud fins a la visita i el nombre de persones que hi havia a la sala d'espera.***

Aspectes a destacar (II)

- Respecte a la mitjana de Catalunya, hi ha diferències per regions sanitàries i per grups de facturació, sobre tot en l'agrupació dels CAP II, que obtenen resultats inferiors amb significació estadística en 6 dels 17 ítems de l'enquesta. Aquesta valoració es semblant a la de 2008.
- L'estudi 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.
- Cal aprofundir en la informació disponible quan a opinió i satisfacció i especialitats més freqüents, per edat, gènere i territori.