

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

LINIA DE SERVEI D'ATENCIÓ HOSPITALÀRIA
Hospitalització d'aguts

RESULTATS 2006

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

Juliol 2007

ÍNDEX

pàgina.

4. Resultats	3
4.2 Línia de servei d'atenció hospitalària.....	3
4.2.1. Descripció de la mostra	3
4.2.2. Anàlisi dels resultats globals de Catalunya.....	5
4.2.3. Anàlisi comparativa de les enquestes 2006 i 2003.....	13
5 Conclusions.....	15
5.2 Línia de servei d'atenció hospitalària.....	15

4. RESULTATS

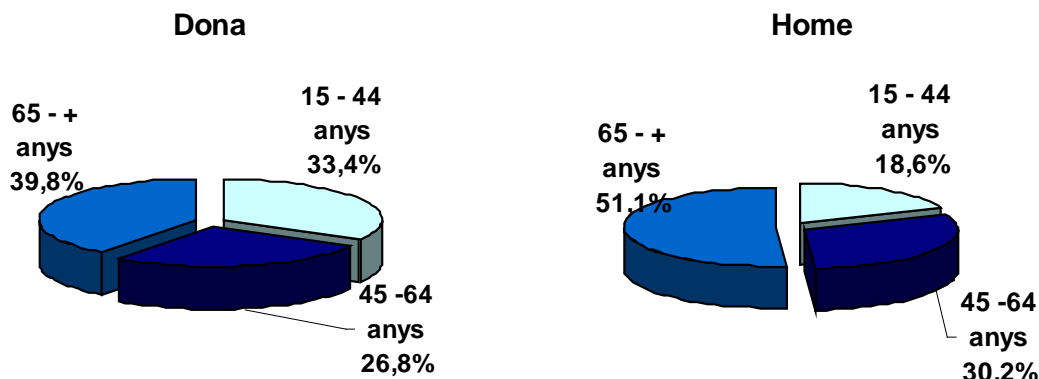
4.2 Línia de servei d'atenció hospitalària

4.2.1 Descripció de la mostra

La mostra representativa dels assegurats en la línia de servei d'atenció hospitalària està formada per 4.968 individus agrupats en 60 centres¹. S'observa que la composició d'aquesta mostra és d'un 57,9% de dones i un 42,1% d'homes.

Segons l'edat, la mostra està composta per un **27,1% de persones entre 15 i 44 anys** (28,8% al 2003); **28,3% entre 45 i 64 anys** (22,7% al 2003); i **44,6% per majors de 65 anys** (48,5% al 2003). En el grup de les dones, un 66,6% són més grans de 45 anys; i en el cas dels homes, el 81,3% són majors de 45 anys.

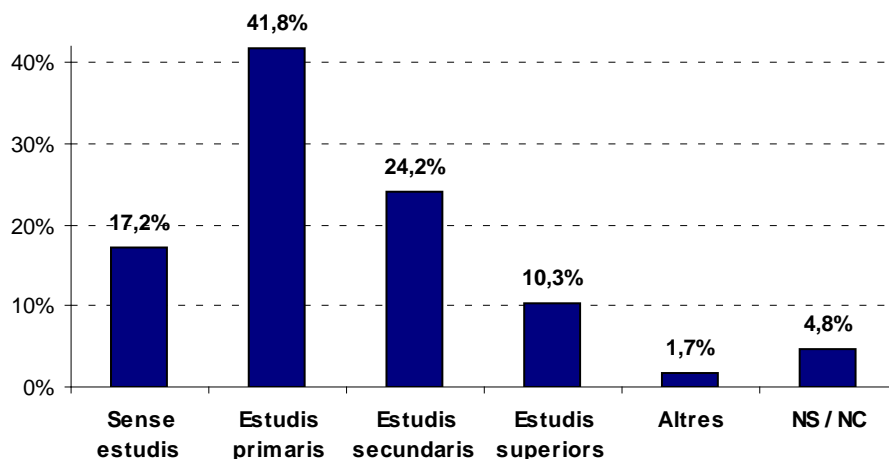
Figura 1. Composició de la mostra segons sexe i edat en % sobre el total de persones del mateix sexe en la mostra



Pel que fa al nivell d'estudis, s'observa que el 59,1% dels enquestats no té estudis o té tan sols estudis primaris; el 24,2% té estudis de secundària i el 10,3% té estudis superiors, tal com es veu en la següent figura.

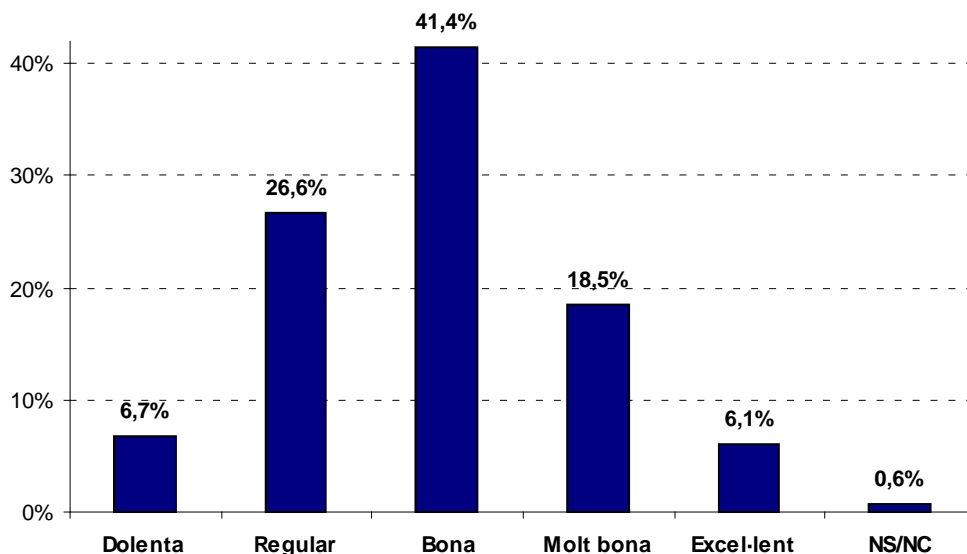
¹ El nombre total d'hospitals d'aguts es de 62 (1 no acomplia els criteris d'inclusió i un altre no s'ha pogut estudiar per manca d'informació)

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 66% manifesta tenir bona salut, molt bona o excel·lent; el 26,6% manifesta tenir una salut regular i el 6,7%, dolenta.

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



4.2.2 Anàlisi dels resultats globals de Catalunya

Satisfacció i característiques sociodemogràfiques

En aquest apartat es presenten els resultats generals per a tota Catalunya de l'enquesta realitzada a la mostra d'assegurats atesos en la línia del servei d'atenció hospitalària. En primer lloc, es presenten la distribució dels valors de **la satisfacció global (P 101) i de la intenció de tornar al centre (P 102)**, classificant els enquestats segons la seva edat, gènere, nivell d'estudis i estat de salut.

El **73,4%** dels enquestats en la línia d'atenció hospitalària **està satisfet amb l'atenció rebuda**, és a dir que ha qualificat la satisfacció global **amb una nota en la banda mes alta de l'escala (8,9 ó 10)**. Els que puntuen amb notes de 0 á 4 representen tant sols el 2,4% de la població. Les persones de més de 65 anys són les que, de la mateixa forma que en atenció primària, avaluen millor la satisfacció rebuda: **el 80,6% dels enquestats de 65 anys i més han puntuat amb les qualificacions més elevades la satisfacció global** per l'atenció rebuda en els hospitals.

En els altres dos grups d'enquestats, classificats per trams d'edat, també resulta majoritària la proporció dels que avaluen amb les notes més altes la satisfacció global i, entre els que componen aquest grup és majoritària la presència de la gent de més edat (49%). Si observem, per un altre part, **la distribució dels que han puntuat amb notes baixes la satisfacció global rebuda, trobem que quatre de cada deu pertanyen al grup d'edat més jove** (els de 15 a 44 anys d'edat).

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

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

Satisfacció / Edat	15 - 44	45 -64	65 i +	Total
Elevada	62,7%	72,3%	80,6%	73,4%
Regular	33,8%	25,1%	17,8%	24,2%
Baixa	3,6%	2,6%	1,6%	2,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En el grup dels més satisfets, hi ha majoria de dones (56,4%), per bé que en el grup d'homes és major la proporció dels que donen les puntuacions més altes a la variable en qüestió. Entre els més crítics amb l'atenció rebuda, no trobem diferències significatives entre homes (2,5%) i dones (2,4%).

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

(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)

Satisfacció / Sexe	Dona	Home	Total
Elevada	71,6%	75,9%	73,4%
Regular	26,1%	21,6%	24,2%
Baixa	2,4%	2,5%	2,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Els enquestats amb més estudis es mostren menys satisfets amb l'atenció rebuda als hospitals. En efecte, el 67,5% de les persones dins del grup d'estudis superiors han qualificat amb nota alta la satisfacció mentre que, per exemple, aquesta proporció és del 74,1% entre els que no tenen estudis i és igual al 75,1% entre els que declaren tenir sols estudis primaris.

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

(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)

Satisfacció / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
Elevada	74,1%	75,1%	70,3%	67,5%	73,9%	75,3%	73,4%
Regular	23,6%	23,0%	27,1%	29,4%	24,6%	21,8%	24,2%
Baixa	2,3%	1,9%	2,6%	3,1%	1,4%	2,9%	2,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

L'estat de salut també es relaciona de manera positiva amb la satisfacció global. El 83,3% dels que diuen tenir un estat de salut excel·lent qualifiquen amb les notes superiors (8,9 ó 10) la satisfacció global rebuda en els hospitals mentre que, entre els de salut dolenta, tant sols dos de cada tres donen aquest tipus de nota. En aquest mateix grup de persones, trobem que la proporció més gran (7,4%) està entre els que declaren un estat de salut dolent.

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

(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)

Satisfacció / Salut Percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
Elevada	66,6%	72,9%	74,3%	69,5%	83,3%	76,4%	73,4%
Regular	25,8%	24,4%	23,8%	28,8%	14,9%	21,8%	24,2%
Baixa	7,6%	2,7%	1,9%	1,7%	1,8%	1,9%	2,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En relació a la pregunta sobre **la intenció de tornar al centre**, els resultats mostren que, com en el cas de l'atenció primària, **existeix una associació positiva amb l'edat i l'estat de salut, mentre que el signe de l'associació és negatiu en el cas del nivell d'estudis**. En efecte, el **89,9% dels enquestats de 65 i més anys d'edat responen afirmativament a la pregunta P102** que fa referència a si pensen tornar al mateix centre hospitalari. Les respostes negatives (No, amb el 6,4%, o No n'estic segur, amb el 5,2%) es reparteixen entre els grups d'edat de manera semblant.

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

(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)

Tornaria / Edat	15 - 44	45 - 64	65 i +	Total
No	8,7%	6,7%	4,7%	6,4%
No n'estic segur	7,0%	4,8%	4,3%	5,2%
Sí	83,7%	87,7%	89,9%	87,6%
NS/NC	0,6%	0,9%	1,0%	0,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

La distribució per sexe ens mostra que **les dones són més crítiques que els homes**, el 6,6% de les respostes negatives a tornar al mateix centre corresponen a dones, en front del 6% d'homes. A més, el 5,9% de les dones diuen no estar segures de tornar al mateix centre, i tant sols el 4,2% dels homes diuen no estar segurs de tornar al mateix centre.

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

(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)

Tornaria / Sexe	Dona	Home	Total
No	6,6%	6,0%	6,4%
No n estic segur	5,9%	4,2%	5,2%
Sí	86,7%	88,9%	87,6%
NS/NC	0,8%	1,0%	0,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

La distribució de les respostes a la pregunta relativa a la **intenció de tornar al centre es distribueixen de manera relativament uniforme segons el nivell d'estudis** de les persones enquestades, sense que s'observi cap associació ni positiva ni negativa amb aquesta variable.

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

(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)

Tornaria / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
No	4,8%	6,5%	7,6%	7,1%	4,3%	5,8%	6,4%
No n estic segur	4,5%	5,2%	6,2%	5,7%	5,8%	4,5%	5,2%
Sí	89,3%	88,1%	85,8%	86,5%	87,0%	87,8%	87,6%
NS/NC	1,3%	0,2%	0,4%	0,7%	2,9%	1,9%	0,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Pel que fa referència a la distribució de les respostes sobre la intenció de tornar al centre i l'estat de salut es pot comprovar com el gradient no és lineal en relació a les categories utilitzades en l'escala de mesura de la salut percebuda.

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

(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)

Tornaria / Salut Percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
No	13,2%	6,2%	4,4%	9,8%	4,3%	5,2%	6,4%
No n estic segur	7,9%	5,7%	4,5%	6,1%	2,9%	4,4%	5,2%
Sí	77,2%	86,9%	90,7%	84,1%	92,4%	87,0%	87,6%
NS/NC	1,7%	1,1%	0,4%	0,0%	0,4%	3,3%	0,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

Pregunta	Categoria	Resultat 2003	Indicador Positiu 2003	Resultat 2006	Indicador Positiu 2006
P1 Explicacions funcionament hospital?	Malament	1,0	94,8	1,5	94,3
	Regular	4,2		4,2	
	Bé	50,5		48,0	
	Molt bé	31,1		28,6	
	Perfectes	13,3		17,7	
P2 La comoditat de l'habitació?	Malament	3,4	85,7	4,0	84,8
	Regular	10,9		11,2	
	Bé	49,7		40,7	
	Molt bé	24,6		30,7	
	Perfecta	11,4		13,4	
P3 Tranquil·litat per descansar a la nit?	Malament	4,6	84,4	4,9	83,9
	Regular	10,9		11,2	
	Bé	46,6		39,5	
	Molt bé	24,3		29,4	
	Perfecta	13,6		15,0	
P4 No va tenir problemes per compartir habitació?	Mai / Gairebé mai	2,5	93,1	6,6	82,9
	Poques vegades	1,4		2,6	
	Sovint	3,0		7,8	
	Gairebé sempre	7,8		9,3	
	Sempre	85,3		73,7	
P5 El menjar de l'hospital?	Malament	6,9	76,8	9,1	76,2
	Regular	16,3		14,7	
	Bé	50,9		43,9	
	Molt bé	19,0		23,2	
	Perfecte	7,0		9,0	
P6 Tracte personal de les infermeres?	Malament	0,6	96,2	1,0	95,8
	Regular	3,2		3,2	
	Bé	28,2		25,4	
	Molt bé	42,6		41,8	
	Perfecte	25,4		28,6	
P7 Tracte personal del metge?	Malament	0,8	96,5	1,3	95,6
	Regular	2,7		3,1	
	Bé	25,3		22,0	
	Molt bé	41,6		42,0	
	Perfecte	29,5		31,6	
P8 Temps que li dedica el metge?	Malament	1,9	88,0	2,9	87,5
	Regular	10,1		9,5	
	Bé	54,8		38,4	
	Molt bé	22,0		30,8	
	Perfecte	11,3		18,3	

Pregunta	Categoria	Resultat 2003	Indicador Positiu 2003	Resultat 2006	Indicador Positiu 2006
P9 Informació sobre l'operació?	Malament	2,0	90,4	1,7	90,5
	Regular	7,5		7,8	
	Bé	47,7		34,2	
	Molt bé	27,2		27,9	
	Perfecta	15,5		28,5	
P10 Informació sobre la seva malaltia?	Malament	2,5	89,9	2,5	88,1
	Regular	7,6		9,4	
	Bé	49,0		37,3	
	Molt bé	26,2		28,0	
	Perfecta	14,7		22,9	
P11 Informació sobre les proves?	Mai / Gairebé mai	8,4	85,8	3,9	90,8
	Poques vegades	5,8		5,3	
	Sovint	4,7		7,9	
	Gairebé sempre	7,9		11,5	
	Sempre	73,1		71,3	
P12 S'entenen les explicacions?	Malament	1,3	93,1	1,5	93,0
	Regular	5,5		5,5	
	Bé	54,3		35,0	
	Molt bé	22,5		23,9	
	Perfectament	16,3		34,0	
P13 Té tota la informació que necessita?	Sí, sempre	11,5	78,3	15,9	71,1
	Sí, a vegades	10,1		12,9	
	No, tinc tota la que necessito	78,3		71,1	
P14 Pot donar la seva opinió?	Malament	2,1	91,3	3,2	90,5
	Regular	6,6		6,3	
	Bé	50,4		36,4	
	Molt bé	24,8		31,3	
	Perfecta	16,1		22,7	
P15 No donen informació contradictòria?	Mai / Gairebé mai	1,0	96,9	7,0	82,7
	Poques vegades	0,6		7,3	
	Sovint	1,5		3,0	
	Gairebé sempre	5,6		4,3	
	Sempre	91,3		78,4	
P16 Ajudar a controlar o millorar el dolor?	Mai / Gairebé mai	1,6	95,8	2,4	95,1
	Poques vegades	2,6		2,5	
	Sovint	3,6		9,0	
	Gairebé sempre	8,9		14,6	
	Sempre	83,3		71,4	
P17 Està en bones mans?	Mai / Gairebé mai	0,8	97,4	1,4	96,7
	Poques vegades	1,8		1,9	
	Sovint	2,8		5,4	
	Gairebé sempre	6,9		12,1	
	Sempre	87,7		79,1	
P18 Respecte a la seva intimitat?	Malament	1,3	93,7	1,9	94,8
	Regular	5,0		3,3	
	Bé	49,9		36,1	
	Molt bé	26,4		37,3	
	Perfecte	17,4		21,4	

Pregunta	Categoria	Resultat 2003	Indicador Positiu 2003	Resultat 2006	Indicador Positiu 2006
P19 Disposició per escoltar?	Malament	1,0	92,8	2,0	93,3
	Regular	6,2		4,7	
	Bé	48,5		33,0	
	Molt bé	26,9		36,6	
	Perfecta	17,5		23,7	
P20 No parlaven davant com si no hi fos?	Mai / Gairebé mai	79,4	90,8	72,5	80,9
	Poques vegades	11,3		8,4	
	Sovint	3,5		4,0	
	Gairebé sempre	1,9		5,2	
	Sempre	3,8		9,8	
P21 Familiars van tenir informació?	Mai / Gairebé mai	2,7	93,5	2,5	94,7
	Poques vegades	3,8		2,8	
	Sovint	3,4		7,1	
	Gairebé sempre	7,3		12,2	
	Sempre	82,9		75,3	
P22 Explicacions per medicació a casa?	Malament	1,9	94,3	1,8	94,7
	Regular	3,8		3,5	
	Bé	45,0		39,8	
	Molt bé	27,4		29,0	
	Perfectes	21,9		25,9	
P23 Explicacions per quan fos a casa?	Malament	1,2	95,0	1,1	96,0
	Regular	3,8		2,9	
	Bé	46,8		42,3	
	Molt bé	26,7		30,1	
	Perfectament	21,5		23,7	
P24 Temps a la llista d'espera?	Molt llarg	12,4	71,3	13,7	72,2
	Llarg	16,3		14,1	
	Normal	38,7		34,9	
	Curt	23,9		23,8	
	Molt curt	8,7		13,5	
P101 Grau de satisfacció global		8,6 ± 1,6	8,6	8,2 ± 1,7	8,2
P102 Continuaria venint?	No	3,9	91,8	6,4	88,4
	No n'estic segur	4,3		5,2	
	Sí	91,8		88,4	

Nota:

Les preguntes 9, 10 i 11 no han estat contestades per tots els enquestats, doncs corresponen a parts del qüestionari que ve darrera de preguntes filtre.

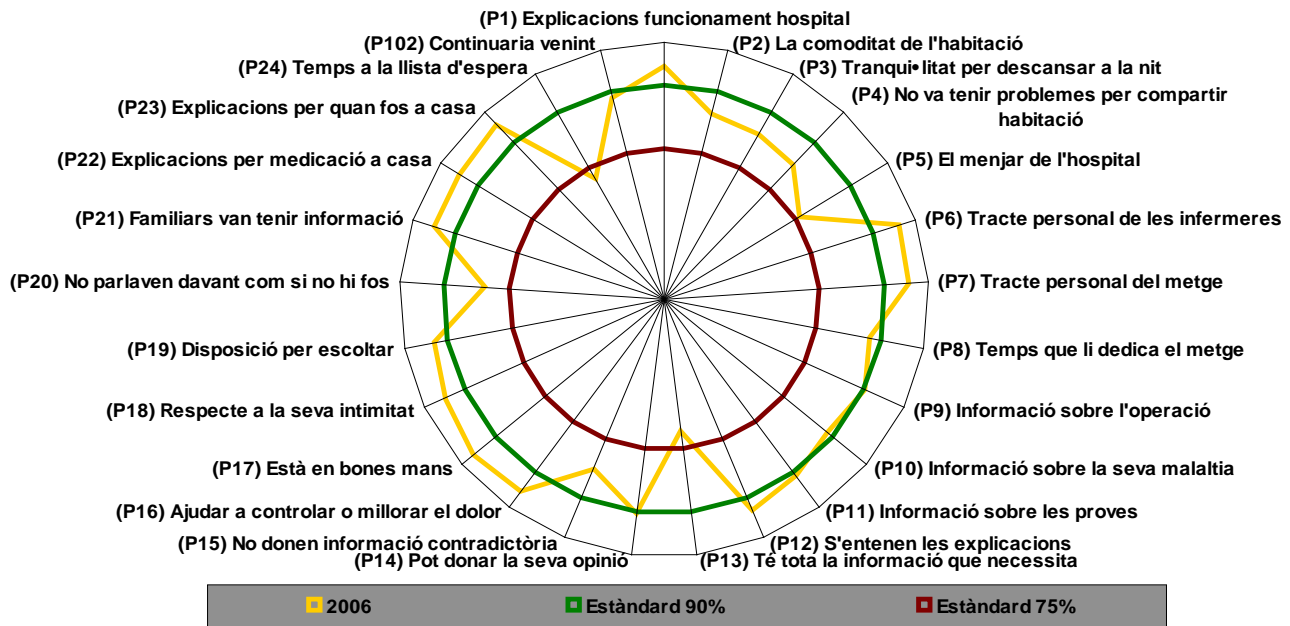
La pregunta 13 té una redacció diferent en aquesta, i altres presentacions per raons de facilitat de comprensió dels resultats.

Satisfacció i indicador positiu

S'ha calculat també 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 una forma de presentar els resultats en l'enquesta del 2003 que s'ha mantingut en l'exploració actual amb la finalitat de facilitar-ne la seva comparació.

En la següent figura (el punt central no és el "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

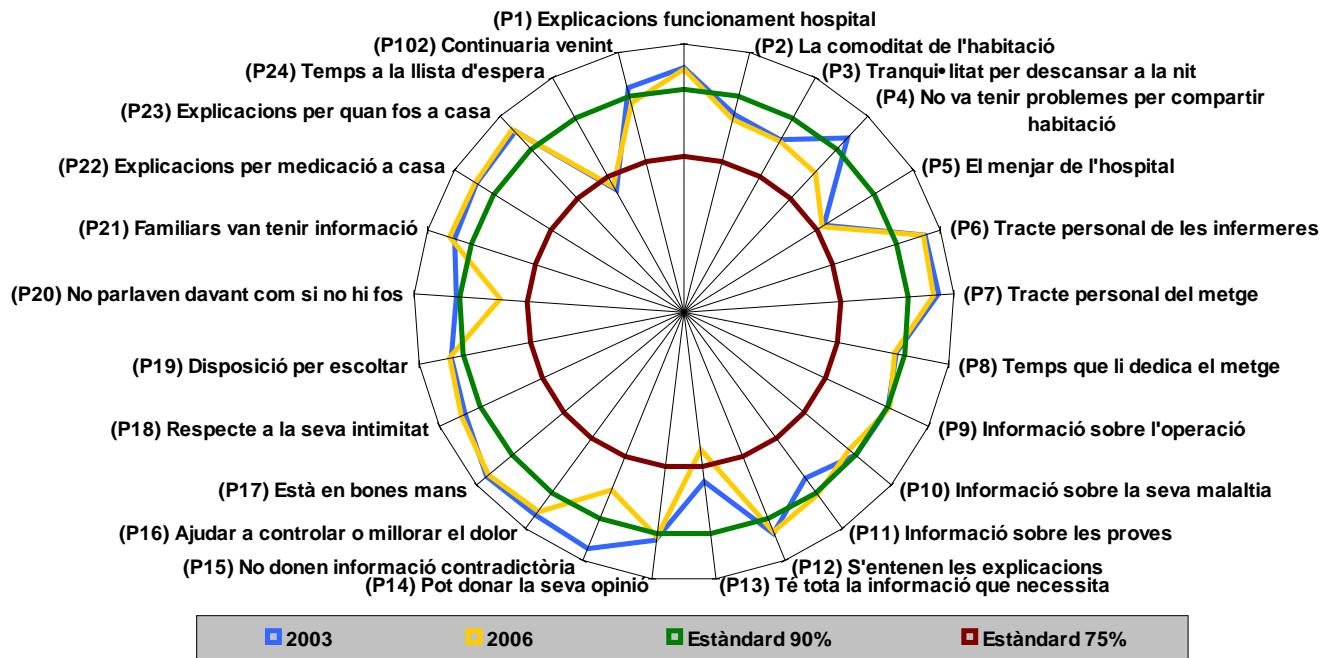


4.2.3 . Anàlisi comparativa de les enquestes 2006 i 2003

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 de l'indicador positiu corresponents al 2006, comparats amb el del 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, llevat de les preguntes 24 i 13, els resultats es troben per sobre de l'estàndard del 75%** (92% de les preguntes). Cal assenyalar que la P13 ja estava per sota de 75% en l'any 2003. Així mateix, **en 14 de les 25 preguntes s'obtenen resultats superiors o iguals a l'estàndard del 90%** (60% de les preguntes).

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 8 preguntes** (P24, P21, P11, P9, P18, P19, P23 i P22) el respectiu indicador **mostra millors resultats l'any 2006**. Per a la resta, el valor de l'indicador és menor o igual que el del 2003.

En quant a la valoració de **la satisfacció global, aquesta és lleugerament inferior a la del 2003** (8,2 al 2006 enfront del 8,6 al 2003).

5. CONCLUSIONS

5.2. Línia de servei d'atenció hospitalària

En aquesta línia de servei els usuaris es manifesten, en general, satisfets.

La **valoració global de la satisfacció té una puntuació igual a 8,2**. L'escala utilitzada per a recollir aquesta valoració general és, recordem-ho, de 0 a 10 punts.

La segona pregunta de valoració general és la que fa referència a la **tornar al mateix proveïdor**. El **88,4%** dels enquestats responen afirmativament a la pregunta que es fa en relació amb la seva intenció de **tornar al mateix centre**. Si comparem amb 2003 la satisfacció global ha disminuït hi ha una **disminució en el percentatge de respostes afirmatives** a tornar el mateix centre. **En el 2003 la proporció era igual al 91,8%, el que suposa un decreixement de 2,4 punts percentuals**. El gradient de la resposta a aquesta pregunta presenta un recorregut semblant al de la valoració global de la satisfacció, però amb diferències una mica més marcades.

La comparació amb les dades del 2003 permet assenyalar que **els aspectes informatius han experimentat millores substancials**, en especial, pel que fa referència a la informació sobre les proves (P11), a la que es dóna als familiars (P21) i les explicacions per quan tornés a casa (P22) i el respecte a la intimitat (P18). La valoració de les **l·listes d'espera** (P24), tot i que segueix presentant puntuacions relativament baixes, **presenta millor valoració, passant del 71,3% en l'enquesta del 2003, al 72,2% en l'enquesta del 2006**. En canvi, trobem valoracions per sobre de l'estàndard del 75% però amb puntuacions inferiors al 2003 com per exemple, les preguntes P4 (Problemes per compartir habitació), P13 (Té tota la informació que necessita), P20 (Parlaven davant com si no hi fos) i P15 (No donaven informació contradictòria). Destacar que la pregunta relativa a la informació sobre les proves té en 2006 un augment del valor de l'indicador positiu de 5 punts percentuals.

La mostra d'assegurats que han fet servir els serveis d'atenció hospitalària té una composició, **pel que es refereix a les variables de caracterització sociodemogràfica** dels enquestats, que també presenta algunes diferències en relació amb la mostra de l'estudi del 2003. **Ha disminuït la proporció d'homes** (47,1% el 2003 enfront del 42,1% el 2006) **i el de les persones de més de 65 anys d'edat** (aquest grup de població representava en la mostra de l'estudi del 2003 el 48,5% i en la mostra de l'estudi del 2006 passa a ser igual al 44,6%) **mentre que el grup de les persones entre 45 i 64 anys ha augmentat** (representava en la mostra de l'estudi del 2003 el 22,7% i en la mostra de l'estudi del 2006 passa a ser igual al 28,3%). Pel que fa als estudis s'ha observat que **la proporció a la mostra de persones amb estudis primaris o sense estudis o que tan sols saben llegir i escriure és del 59%**, mentre que en l'estudi del 2003 era igual al 68,7%.

La satisfacció dels enquestats és major entre els de més edat, repetint-se d'aquesta forma els resultats de l'enquesta del 2003 pel que es refereix a la distribució per edats de la variable resultant de les puntuacions a la satisfacció global. **Els homes i els que manifesten millor estat de salut es mostren més satisfets**. Aquests resultats també coincideixen amb els que es trobaren en l'anàlisi de l'enquesta del 2003. En analitzar la distribució de les respostes a **la satisfacció global segons nivell d'estudis, no s'aprecien variacions que segueixin el nivell d'estudis assolit**, L'enquesta del 2003 mostrava, per la seva part, un resultat diferent a l'actual. En efecte, en la consulta del 2003, entre els enquestats de la línia d'atenció hospitalària era evident que a més nivell d'estudis corresponia menys satisfacció, mentre que, com indicàvem abans, aquesta regularitat estadística no apareix en els resultats de l'enquesta del 2006.

Per acabar aquest resum dels resultats de l'enquesta als usuaris de l'atenció hospitalària, podem sintetitzar tot dient que les **àrees de millora**, a nivell general, tenen a veure amb **els elements organitzatius** (en aquest cas associats a les llistes d'espera) i, sobre tot, de **confort de l'habitació** (comoditat, possibles problemes en el cas de compartir-la i la tranquil·litat per descansar i dormir).

Els temes relacionats amb la informació tenen valoracions positives però amb espais de millora, especialment pel que fa a la **informació necessària i a l'existència d'informació contradictòria**. La pregunta 13 (Té tota la informació necessària?) i 24 (temps en llist d'espera) presenta valors de l'indicador positiu per sota de l'estàndard del 75% (en concret, l'indicador positiu assoleix el valor del 71,1%, en la 13 i 72,2% en la 24).

També són millorables els problemes per compartir habitació i els derivats de la comunicació i la informació contradictòria, amb una diferència d'aproximadament 10 punts percentuals.

L'ordre dels valors dels indicadors positius presenta variacions menors en els ítems que representen les àrees d'excel·lència (P6, P7, P16, P17, P23), mentre que són els mateixos, i en el mateix ordre, en el cas dels ítems que suposen àrees de millora (P13 i P24). **Aquests resultats indiquen que no existeix una percepció diferent entre els assegurats entrevistats, després de fer servir els serveis de l'atenció hospitalària, en l'estudi actual en relació al que es dugué a terme en l'enquesta del 2003.**