

**ESTUDI DE QUALITAT DE SERVEI
I SATISFACCIÓ
DE LES PERSONES
ASSEGURADES DEL CATSALUT
AMB LA RECEPTE ELECTRÒNICA
SETEMBRE 2010**

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

JUSTIFICACIÓ

- La planificació dels estudis de satisfacció dels últims anys, ha propiciat la realització de l'estudi sobre la percepció de qualitat de servei de la recepta electrònica i del nou circuit, que comparteix metodologia i enfocament amb els estudis per línia de servei realitzats en altres edicions.
- L'estudi d'opinió i satisfacció amb la RECEPTA ELECTRÒNICA té, com a la resta de línies estudiades del PLAENSA © 2003- 2009, 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 als serveis, el tracte dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa.

OBJECTIUS

GENERALS:

Conèixer la percepció sobre la qualitat de servei i mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut envers la RECEPTA ELECTRÒNICA a Catalunya.

ESPECÍFICS

- **Conèixer la percepció sobre la qualitat de servei i mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya i de les regions sanitàries.**
- **Comparar la percepció sobre la qualitat de servei i el grau de satisfacció dels assegurats de les regions sanitàries amb la totalitat de Catalunya**

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

- **Estructura :**
 - **Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del circuit de la recepta electrònica + preguntes no validades que s'han considerat d'interès**
- **Escales de valoració:**
 - **Categòric ordinal de 5 categories**
 - ***(Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai)***
 - **Algunes dicotòmiques : SI/NO**
 - **Una pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10**

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (I)

- **Fiabilitat** :
els indicadors estan dins dels valors acceptables
- **Validesa de contingut** :
perquè per a la seva construcció ha seguit un estricte i exhaustiu procés (revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients).
- **Validesa de constructe** :
 - ***Validesa convergent***: Tots els ítems que componen cada factor tenen una càrrega factorial estadísticament significativa.
 - ***Validesa discriminant***: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.

VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (II)

Anàlisi factorial: pre - estudi realitzat a partir de 659 casos i post - estudi amb tota la mostra 2288

| Factor | Descripció | Variabls incloses |
|--------|--|----------------------|
| F1 | Funcionament del circuit | P6, P7, P12. |
| F2 | Facilitat d'utilització | P11.1, P11.2, P11.3. |
| F3 | Quantitat de medicaments subministrats | P8, P10, P13.1. |

Variància explicada: 53,80%

RESULTATS

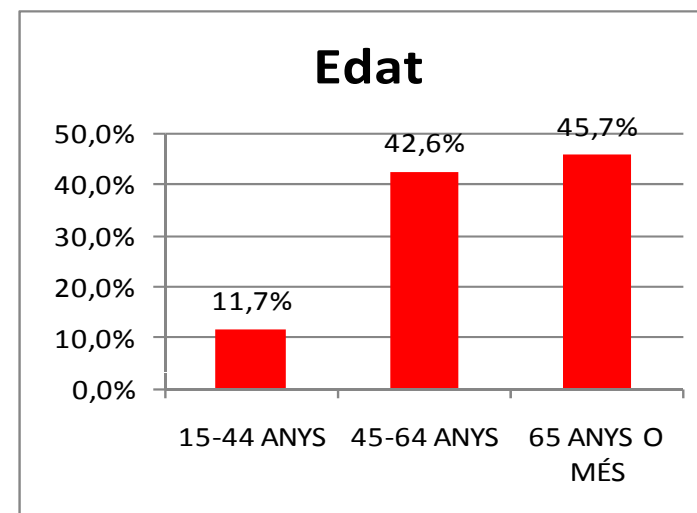
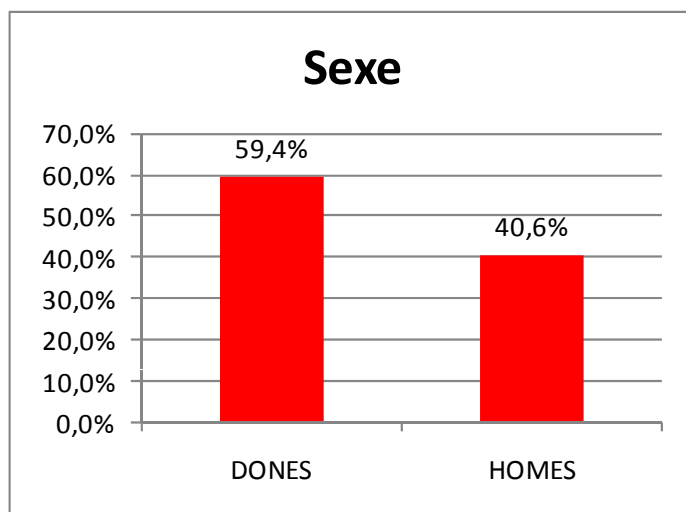
DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

NRE. ENQUESTES

2288

| SEXE | |
|--------|--------|
| Homes | Dones |
| 40,60% | 59,40% |

| GRUPS D'EDAT | | |
|--------------|------------|----------------|
| 15-44 anys | 45-64 anys | Més de 65 anys |
| 11,70% | 42,60% | 45,70% |



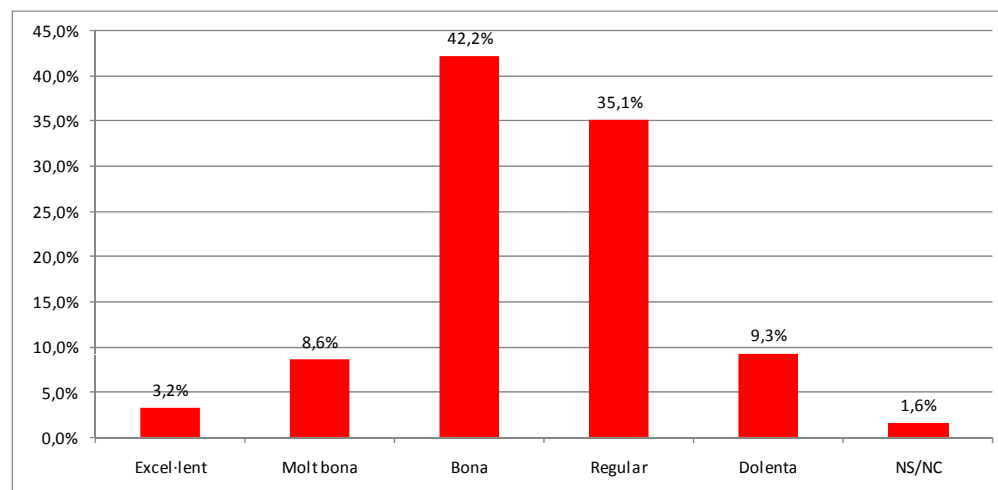
RESULTATS

DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)

Distribució segons salut percebuda per sexe i grup d'edat

| Salut percebuda | Catalunya | Home | Dona | 15 - 44 anys | 45 - 64 anys | 65 o mes |
|-----------------|-----------|-------|-------|--------------|--------------|----------|
| Excel·lent | 3,2% | 1,6% | 1,7% | 0,5% | 1,4% | 1,4% |
| Molt bona | 8,6% | 3,4% | 5,2% | 1,5% | 3,5% | 3,5% |
| Bona | 42,2% | 20,3% | 21,9% | 6,3% | 17,5% | 18,4% |
| Regular | 35,1% | 11,9% | 23,2% | 2,8% | 15,1% | 17,2% |
| Dolenta | 9,3% | 2,6% | 6,7% | 0,6% | 4,4% | 4,3% |
| NS/NC | 1,6% | 0,9% | 0,7% | 0,0% | 0,7% | 1,0% |
| Total Catalunya | 100,0% | 40,6% | 59,4% | 11,7% | 42,6% | 45,7% |

Composició de la mostra en relació a la salut percebuda



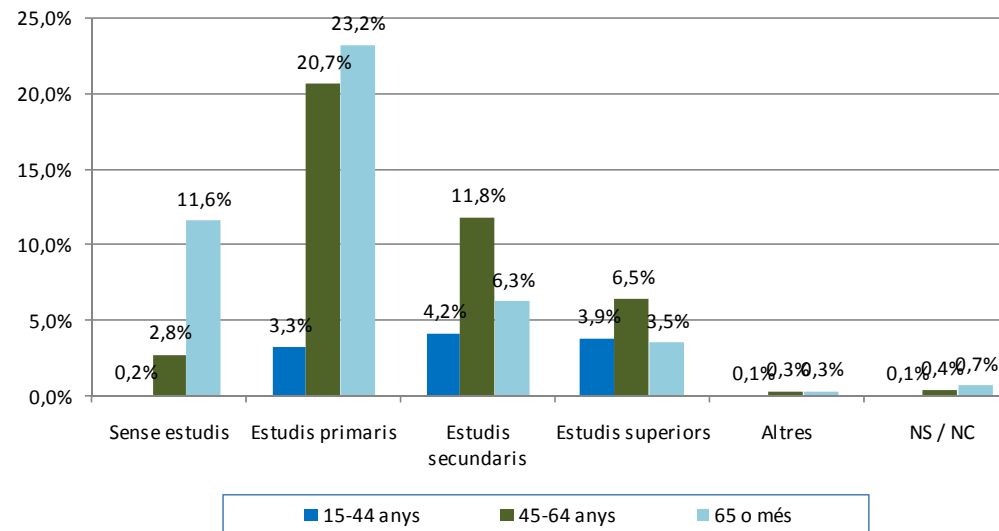
RESULTATS

DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (III)

Distribució de la mostra segons nivell d'estudis per sexe i grup d'edat

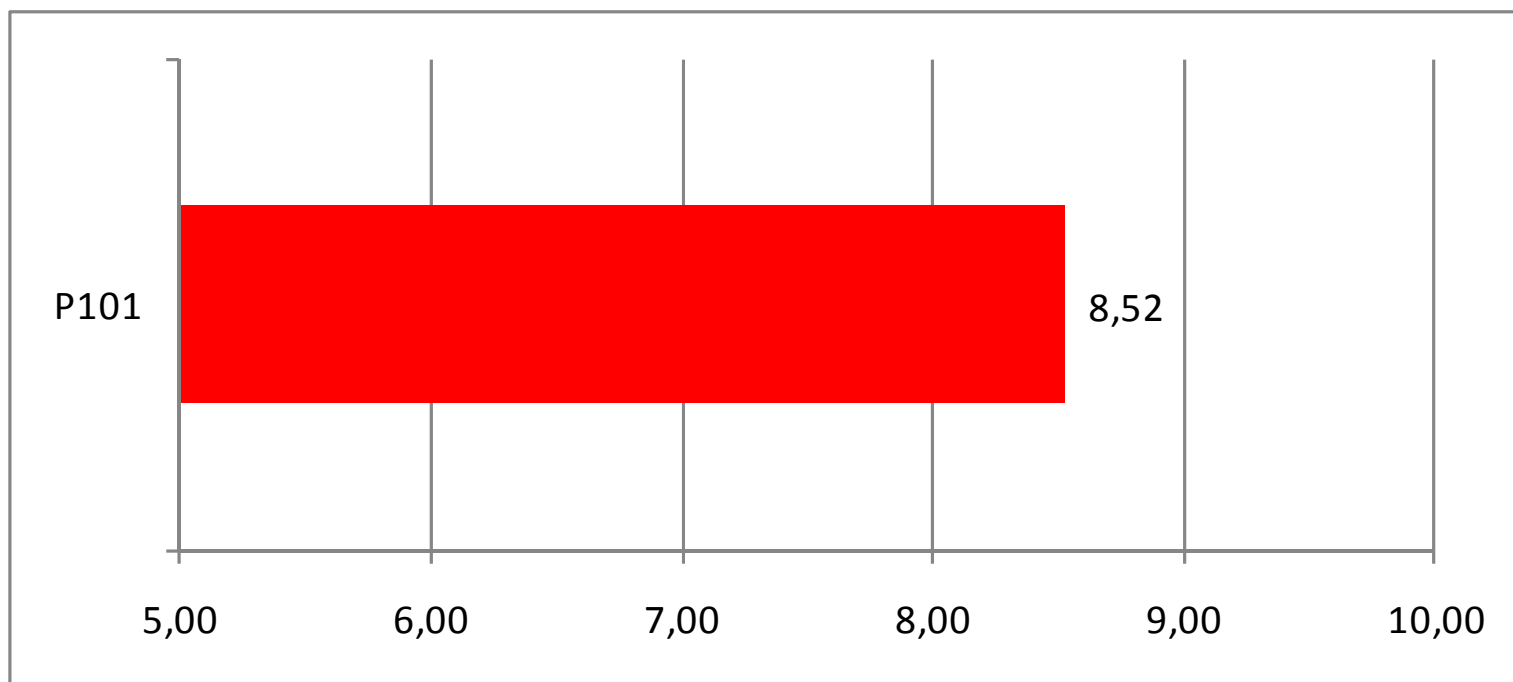
| Nivell d'estudis | Catalunya | Home | Dona | 15 - 44 anys | 45 - 64 anys | 65 o més |
|--------------------|-----------|-------|-------|--------------|--------------|----------|
| Sense estudis | 14,6% | 4,7% | 9,9% | 0,2% | 2,8% | 11,6% |
| Estudis primaris | 47,2% | 18,7% | 28,5% | 3,3% | 20,7% | 23,2% |
| Estudis secundaris | 22,3% | 9,7% | 12,6% | 4,2% | 11,8% | 6,3% |
| Estudis superiors | 13,9% | 6,7% | 7,2% | 3,9% | 6,5% | 3,5% |
| Altres | 0,8% | 0,3% | 0,5% | 0,1% | 0,3% | 0,3% |
| NS / NC | 1,3% | 0,6% | 0,7% | 0,1% | 0,4% | 0,7% |
| TOTAL | 100,0% | 40,6% | 59,4% | 11,7% | 42,6% | 45,7% |

Composició de la mostra segons nivell d'estudis i grup d'edat



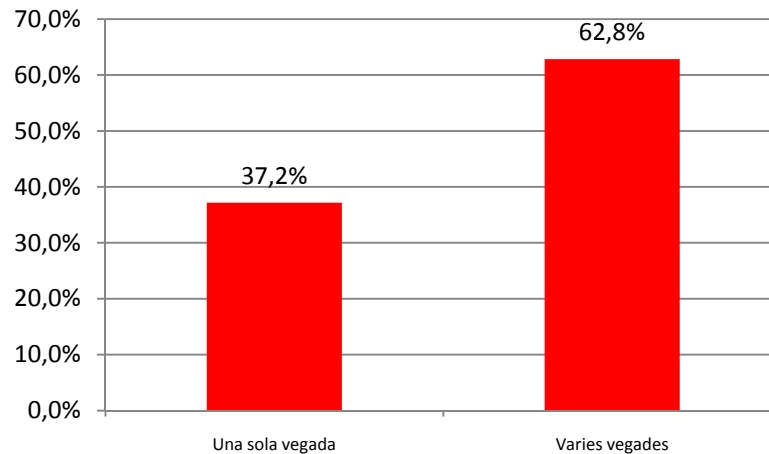
GRAU DE SATISFACCIÓ GLOBAL

P 101. Valori el funcionament de la recepta electrònica a Catalunya sabent que 0 vol dir molt dolent i 10 molt bo



ÚS DE LA RECEPTA ELECTRÒNICA

P1 Quants cops li han fet una recepta electrònica?



- Del total de la població amb recepta, un 62,8% diu que la utilitzat varies vegades

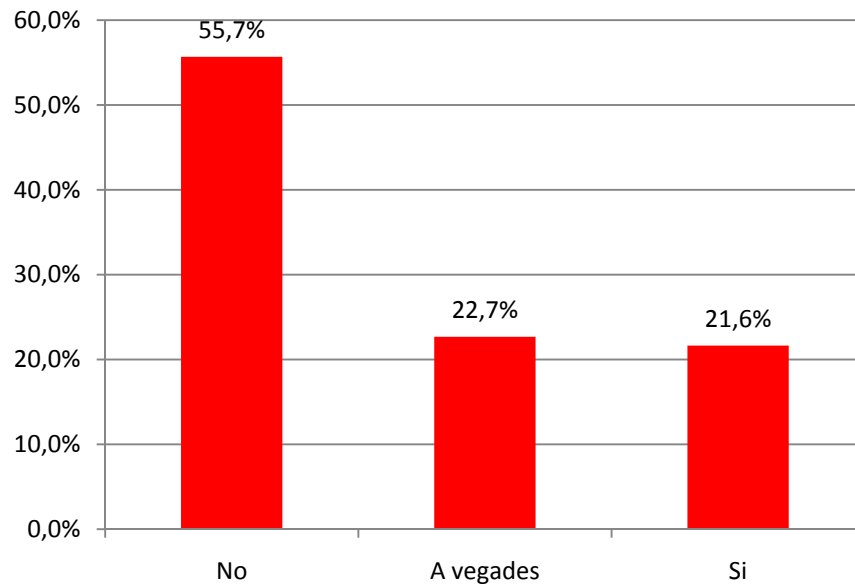
- Els grups d'edat que menys l'han fet servir son els de 15 a 44 anys.
- A les dones se'ls ha receptat més vegades en format electrònic que als homes.

Descripció de la mostra segons quantes vegades li han fet la recepta electrònica per sexe i grup d'edat

| | Catalunya | 15 a 44 anys | | 45 a 64 anys | | 65 o més | |
|------------------------|---------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | Home | Dona | Home | Dona | Home | Dona |
| Una sola vegada | 37,2% | 6,4% | 9,5% | 18,2% | 24,9% | 18,2% | 22,8% |
| Varies vegades | 62,8% | 3,4% | 5,9% | 15,5% | 26,6% | 20,4% | 28,0% |
| Total Catalunya | 100,0% | 4,5% | 7,2% | 16,5% | 26,0% | 19,6% | 26,1% |

CONTINUÏTAT DE LA RECEPТА ELECTRÒNICA

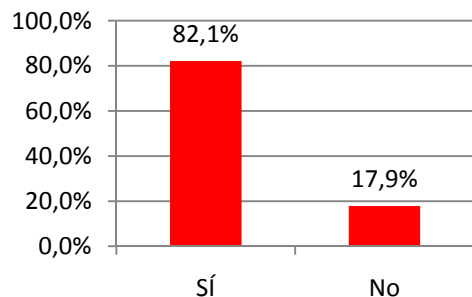
P5 El seu metge un cop li ha fet la recepta electrònica ha tornat a fer-li recepta en paper?



-Més de la meitat dels enquestats afirma que disposant de la recepta electrònica ja no han tornat a fer-li en paper.

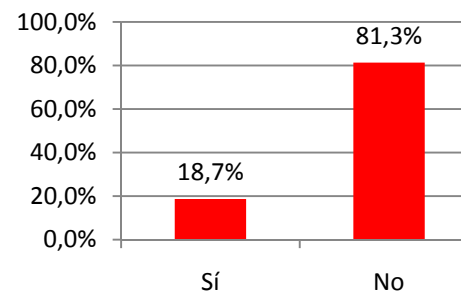
INFORMACIÓ SOBRE LA RECEPТА ELECTRÒNICA

P3 Li varen donar explicació verbal?

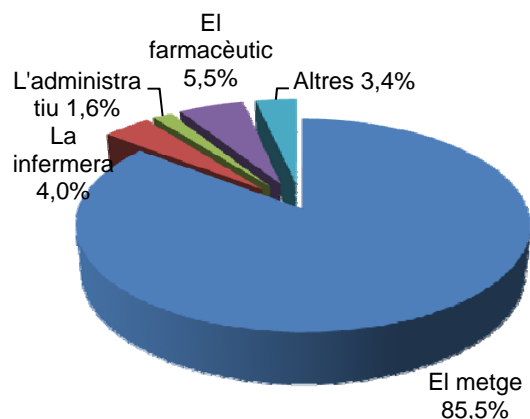


- Un 82,1% afirma que va rebre la informació de manera verbal.
- El 17,9% ho va fer per altres vies

P4 Li varen entregar el tríptic?



- 18,7% dels usuaris exposa que va rebre el tríptic informatiu i el 81,3% no.

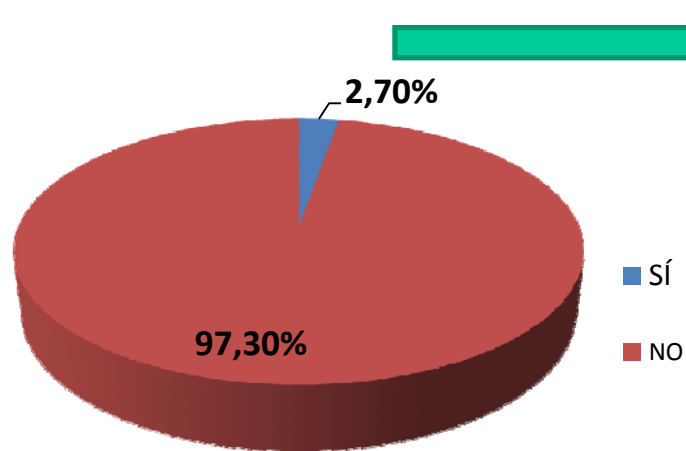


P2 Qui el/la va informar sobre la recepta electrònica?

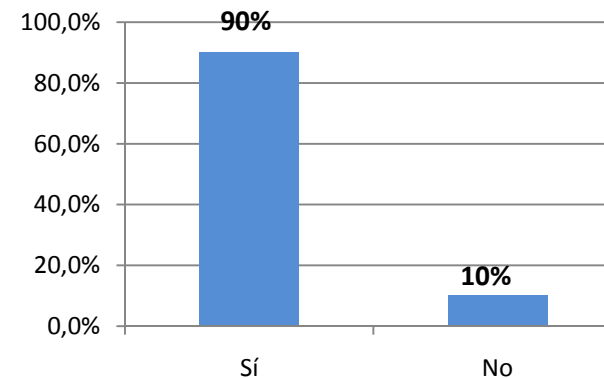
- En un 85,5% dels casos s'identifica el metge com agent informant,

INCIDÈNCIES AMB LA RECEPTEA ELECTRÒNICA

P 14 Ha hagut de contactar amb l'atenció a l'usuari del CAP/ambulatori per la recepta electrònica?



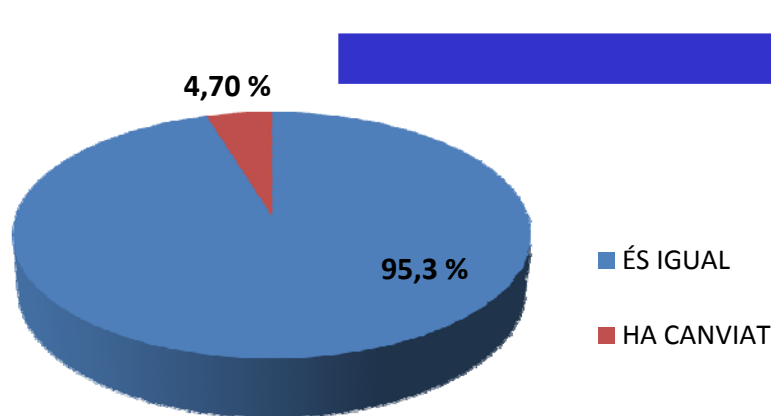
P 14.1 L'han ajudat a resoldre el problema? n=60



Del 2,7% d'usuaris que han contactat hagut de contactar amb atenció a l'usuari , li han resolt a 9 de cada 10

RELACIÓ AMB EL METGE

P13 La relació amb el metge després de la recepta electrònica considera que...



La majoria de la població (95,3%) considera que la relació amb el metge és igual.

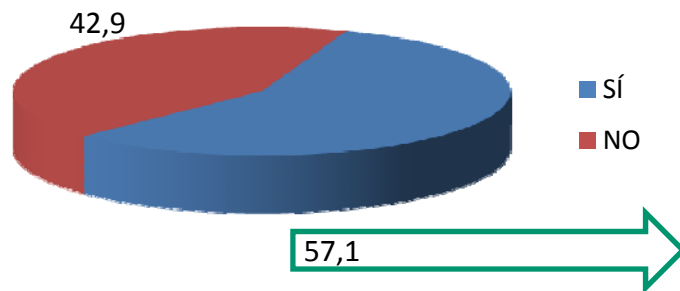
P13.1 Com ha canviat? n=78



Del casos en els que manifesten que ha variat (4,7%) mes de la meitat diuen que ha estat per millorar

VALORACIÓ GLOBAL RECEPTE ELECTRÒNICA (I)

P11 Ha notat alguna diferència o canvi amb la recepta electrònica?

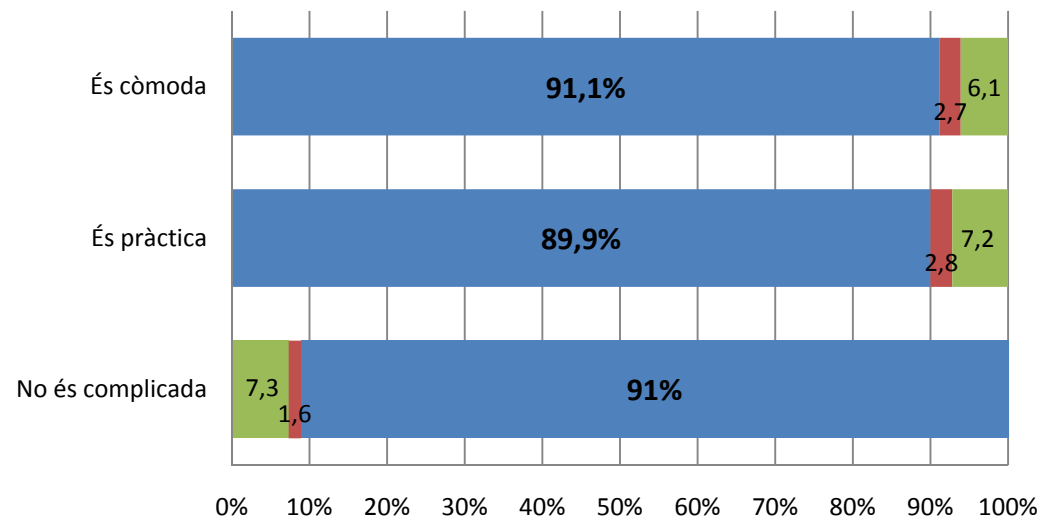


Del 57,1% d'usuaris que hi ha notat diferències, aquestes son positives en 9 de cada 10

P11.1 És pràctica?

P11.2 És còmoda?

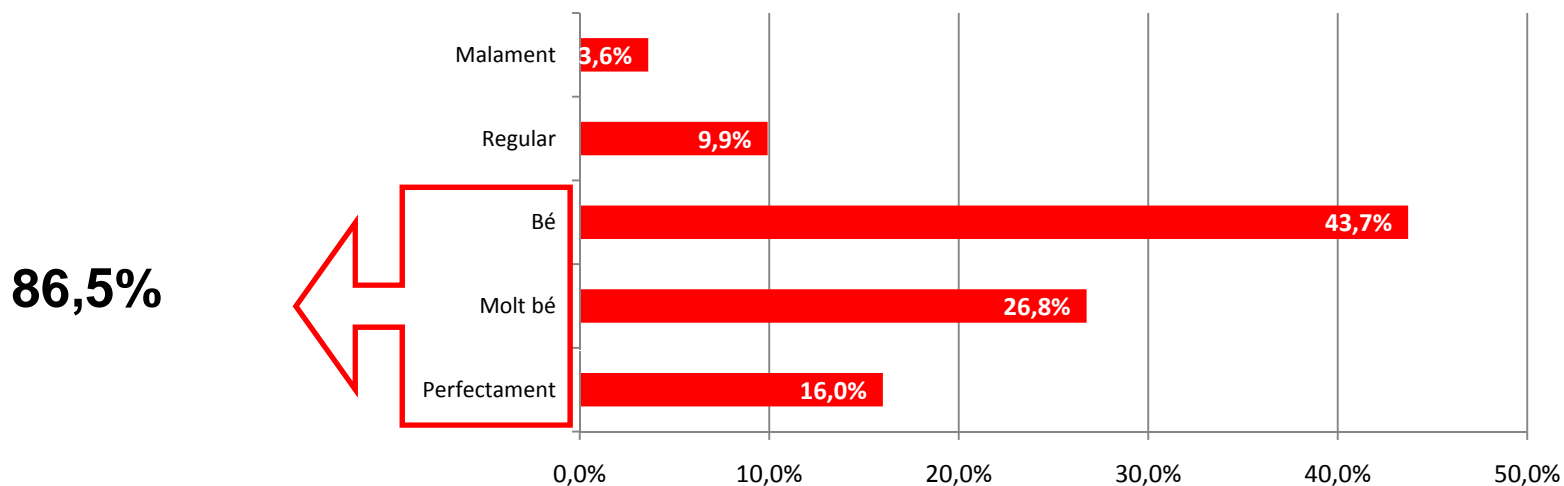
P11.3 És complicada?



Un 91,1% creuen que és còmoda, 89,9% la consideren pràctica i un 91% opinen que NO és complicada

VALORACIÓ GLOBAL RECEPТА ELECTRÒNICA (II)

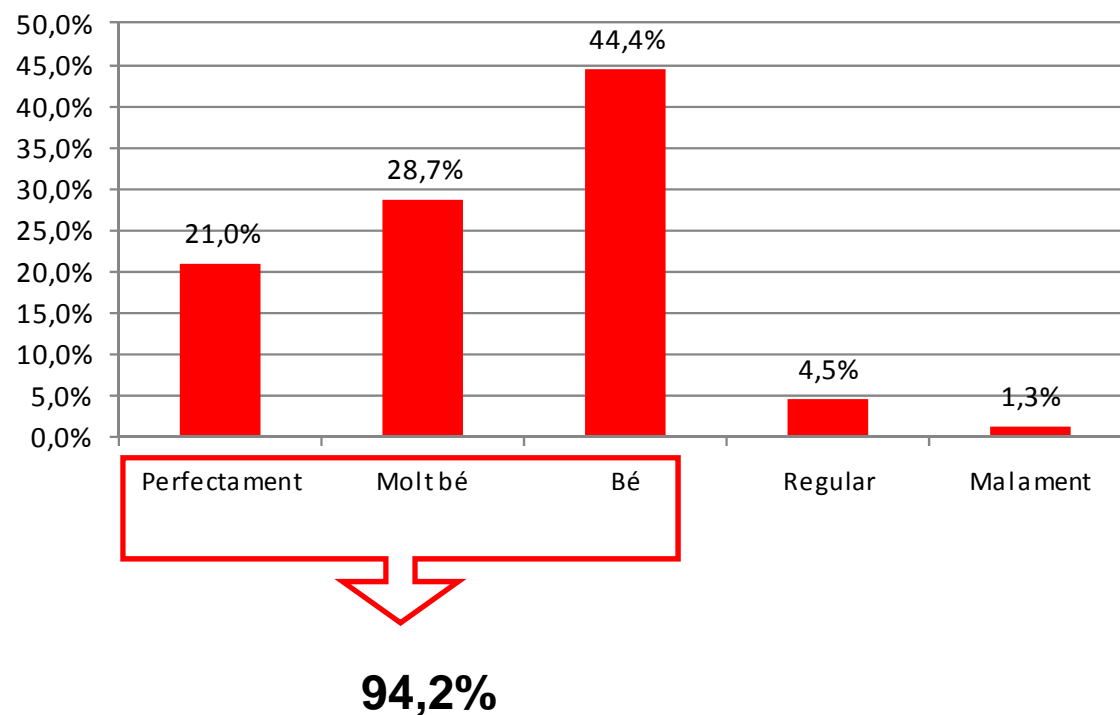
P6 Com considera vostè que està funcionant la recepta electrònica?



En termes de valoració global 8 de cada 10 enquestats, valoren positivament el circuit de la recepta electrònica

VALORACIÓ DEL SISTEMA A LA FARMÀCIA

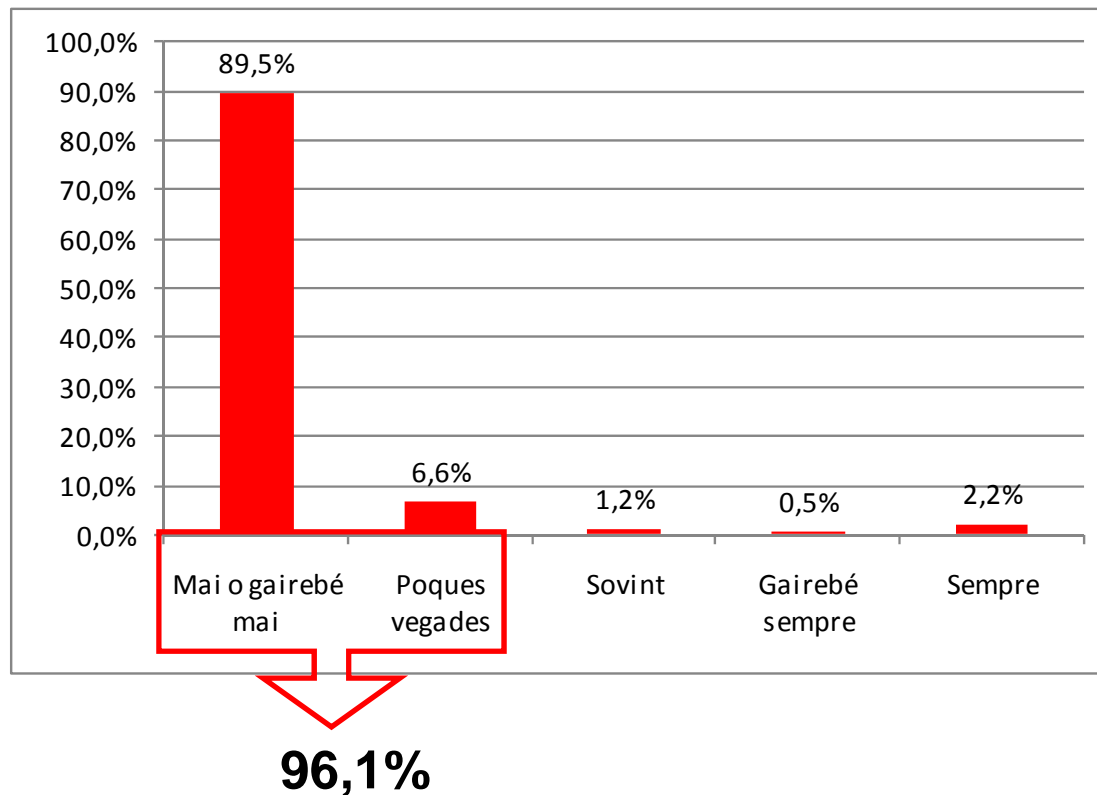
P7 Quan va a la farmàcia a buscar els medicaments amb la recepta electrònica, com valora el funcionament del sistema?



- la majoria de la població valora positivament el funcionament del sistema a la farmàcia.

QUANTITAT DE MEDICAMENTS

P 10 Li han donat més quantitat de la que necessitava a la farmàcia?



- En general, els enquestats opinen que no li han dispensat més medicaments dels necessaris

ASPECTES A DESTACAR (I)

- ✓ **La puntuació mitjana de satisfacció** amb el nou circuit és de **8,52 sobre 10** (DS : +/- 1,79), essent aquest un resultat que únicament s'havia donat amb l'atenció hospitalària a l'any 2003 i en el transport sanitari programat en 2009.
- ✓ **Els resultats de les preguntes** utilitzades són positius amb un total de **11 ítems per sobre del 90%** de valoracions positives, **2 ítems entre el 75% i el 90%** de valoracions positives i només **1 ítem per sota de l'estàndard del 75%** de valoracions positives.

ASPECTES A DESTACAR (II)

- ✓ Els principals agents que han informat als ciutadans del nou circuit són els metges en primer lloc i a continuació els farmacèutics i les infermeres
- ✓ Un cop el ciutadà entra en el circuit de recepta electrònica, no torna a la recepta de paper en el 55,6% dels casos. Aquest valor arriba al 67%, en els últims territoris que s'han incorporat al nou circuit.
- ✓ Pel que fa a la relació amb el metge, un 95,3% dels ciutadans manifesten que la seva relació és igual que abans . Del 4,7 % que diu que ha canviat, més de la meitat (55% del casos) consideren que ha millorat.

ASPECTES A DESTACAR (III)

- ✓ La valoració que realitzen de la recepta electrònica es molt positiva, considerant al nou sistema: pràctic, còmode i senzill
- ✓ El 98% dels ciutadans enquestats manifesten que no han tingut problemes per disposar dels medicaments que necessitaven, tot i que hi ha un 3,9% que diuen que li donen més medicaments dels que necessiten.
- ✓ A nivell territorial hi ha diferències en algunes preguntes, que poden tenir relació amb el temps d'implantació del nou circuit