



**Jornada formativa de Documentació  
i Administració Sanitària  
de la Fundació Hospital de l'Esperit Sant**  
Recolzar el present, millorar el futur

**15 de maig de 2017**

# **”Accessibilitat als serveis sanitaris i la gestió de l'opinió del ciutadà”**

**“Araceli González i Cortegana”**

Responsable territorial de la Direcció d'Atenció al Ciutadà del CatSalut



# Marc d'Actuació d'Atenció al ciutadà

---

## **Cartera de serveis del SNS**

### **Pla de Salut 2016 – 2020. Línia 1:**

**Carta de drets i deures**

**Participació**

**Cat@Salut La Meva Salut**

### **Objectius estratègics CatSalut GAC 2017:**

**Llei universalització**

**Desplegament proactivitat llistes d'espera**

**Participació**

**Cat@Salut La Meva Salut**

**Carta de drets i deures**

### **Objectius AC contracte proveïdors:**

**Atenció sanitària als ciutadans altres Comunitat autònomes (SIFCO)**

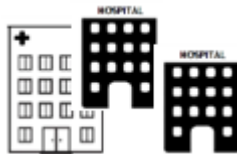
**Cat@Salut La Meva Salut**

**PLAENSA**

**Reclamacions**

# Marc d'Actuació d'Atenció al ciutadà

Regió Sanitària Metropolitana Nord



13 hospitals  
3 monogràfics  
105 EAP  
40 altres centres



1.944.104  
26 % Catalunya

proximitat  
**acompanyament**  
*gestió calenta* coordinació  
**accessibilitat**  
participació implantació  
territorialització *evolució* acció  
*informació* formació  
**sensibilització** suport  
desplegament **mediació en conflictes**  
*diversitat* focalització territorial

# Model de relació Atenció al Ciutadà - Proveïdors

---

- Reunions mensuals en temes d'interès especial : Ex. seguiment llistes d'espera
- Reunions bimestrals amb tots els proveïdors del territori. Compartir experiències, transmissió d'informació, resolució dubtes.
- Sessions informatives



# Accessibilitat: Llistes d'espera

---



# CatSalut 2017: Pla integral per a la millora de les llistes d'espera.



## Pla Integral per a la millora de les Llistes d'Espera

### 1. Llistes d'espera per intervencions quirúrgiques:

**Punt de partida (desembre 2015): 19.855** pacients



- 74 M€ Pla de xoc previst i no executat
- Eficiències de gestió : reducció 3.789 pacients (-19%)

**Situació actual (desembre 2016): 16.066** pacients



- Eficiències de gestió 2015-2016: 3.789 pacients (-19%)

**Previsió (desembre 2017): 12.277** pacients

**Reducció de pacients en llista desembre 2015 - desembre 2017 = 61,8%**

**61,8% dels 74 M€ = 45,7 M€ = Pressupost per assolir l'objectiu** d'absorbir el 10% de l'increment de pacients en llista d'espera per intervenció quirúrgica

### 2. Llistes d'espera per proves diagnòstiques i consultes externes :

Proves diagnòstiques (**8,4M€**) + consultes externes (**13,6 M€**)



11,2 M€ (recerca en salut p.26) + mesures de gestió i actuacions sobre la variabilitat en la indicació.

## Objectius de l'abordatge de les llistes d'espera



### Compromisos

- Reduir un **50%** el temps mitjà d'espera en proves **diagnòstiques**
- Reduir un **50%** el temps mitjà d'espera en **primeres visites a l'especialista**
- Reduir un **10%** els **pacients en llistes d'espera per intervencions quirúrgiques** generats per l'increment derivat de la reducció del temps d'espera en el procés diagnòstic.

*• Recollits en el Pla de xoc i a complir-se en el termini de 12 mesos a partir de la seva aprovació.*



## Accessibilitat: Llistes d'espera – Procediments quirúrgics garantits

- Els 27 procediments quirúrgics amb temps màxim d'accés regulats a l'Ordre SLT 101/ 2015 s'han seleccionat segons criteris de rellevància clínica.
- Inclou els procediments oncològics, de cirurgia cardíaca valvular i coronària, i els que generen més discapacitat: genoll, maluc i cataractes.

Procediments	Temps màx. garantit
Procediments oncològics, excepte pròstata i bufeta urinària	45 dies
Procediments oncològics de pròstata i bufeta urinària	60 dies
Cirurgia cardíaca valvular i cirurgia cardíaca coronària (*)	90 dies
Cataractes, pròtesis de maluc i pròtesis de genoll (*)	180 dies

(\*) RD 1039/2011, de 15 de juliol, estableix temps màxim d'accés de 180 dies.



## Accessibilitat: Llistes d'espera – Procediments amb temps de referència

- Nou concepte introduït per l'ORDRE SLT/102/2015.
- Afecta a les tres llistes d'espera: quirúrgica, proves diagnòstiques i consultes externes d'atenció especialitzada.
- Són un mandat per al CatSalut, que s'ha de fer efectiu a través de les entitats proveïdores mitjançant la incorporació en les corresponents contractes, convenis o pactes territorials.

LLISTA D'ESPERA	NIVELL DE PRIORITAT	TERMINI DE REFERÈNCIA (EN DIES)
Intervencions quirúrgiques	Preferent	90
	Mitjana	180
	Baixa	365
Proves diagnòstiques	Preferent	30
	Ordinària	90
CCEE d'atenció especialitzada	Preferent	30
	Ordinària	90

## Actuacions mensuals per centre hospitalari

- Seguiment de la situació dels 3 procediments quirúrgics amb temps màxim garantit.
- Seguiment de la situació dels procediments quirúrgics amb temps de referència

## Actuacions trimestrals per centre

- Seguiment del temps d'espera de les CCEE analitzant aquelles especialitats amb més temps d'espera.
- Seguiment del temps d'espera de les proves diagnòstiques analitzant aquelles amb més temps d'espera.
- Seguiment del temps d'accés a l'Atenció Primària.

# Llistes d'espera – Seguiment per part de la Regió Sanitària. Dades

INDICADORS DE SEGUIMENT LEIQ	H.MÚTUA DE TERRASSA	H. PARC TAUÍ SABADELL	H. SANT CELONI	H.TERRASSA	H.GRANOLLERS	FSM	HGTIP	FHES	H.MUNICIPAL DE BADALONA	H.MATARÓ	TOTAL	
Núm. total pacients LEIQ mes desembre 2016	7.184	6.441	370	3.240	5.531	5.258	7.764	2.888	1.766	5.615	<b>46.057</b>	
Núm. total pacients LEIQ mes anterior del tall 2017	7.164	8.351	344	3.416	6.036	5.319	8.316	3.085	1.855	6.041	<b>49.927</b>	
Núm. total pacients LEIQ mes del tall 2017	7.390	8.638	387	3.420	6.299	5.496	8.341	3.252	1.902	6.259	<b>51.384</b>	
Dif.% mes tall amb mes anterior	<b>3,15%</b>	<b>3,44%</b>	<b>12,50%</b>	<b>0,12%</b>	<b>4,36%</b>	<b>3,33%</b>	<b>0,30%</b>	<b>5,41%</b>	<b>2,53%</b>	<b>3,61%</b>	<b>2,92%</b>	
Dif.% desembre 2016	<b>2,87%</b>	<b>34,11%</b>	<b>4,59%</b>	<b>5,56%</b>	<b>13,89%</b>	<b>4,53%</b>	<b>7,43%</b>	<b>12,60%</b>	<b>7,70%</b>	<b>11,47%</b>	<b>11,57%</b>	
Temps espera global x conjunt d'IQ en LEIQ	143	146	95	126	184	204	148	182	147	202	-	
Temps demora global x conjunt d'IQ en LEIQ	198	153	85	102	185	143	161	112	79	198	-	
Neos> 45 d.	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	<b>2</b>	
Neos> 60 d.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cardio>90 d.	-	-	-	-	-	-	0	-	-	-	0	
Cataractes >180 d.	0	<b>35</b>	0	0	<b>8</b>	0	0	0	0	<b>159</b>	<b>202</b>	
PTM>180 d.	0	<b>1</b>	0	0	<b>1</b>	0	0	0	0	0	<b>2</b>	
PTG>180 d.	0	<b>10</b>	0	0	<b>2</b>	0	<b>1</b>	0	<b>28</b>	<b>375</b>	<b>416</b>	
Pacients restants Grups Garantits Decret 2002	0	<b>1 BT</b>	0	<b>1BT</b>	<b>47 BT</b>	0	0	<b>2 BT</b>	0	<b>11 BT</b>	<b>62 BT</b>	
Total pacients en LEIQ >180 d. 56 Procediments	2.812	2.336	50	538	2.176	1.834	2.925	707	108	1.843	<b>15.329</b>	
Total pacients en LEIQ >365 d. 56 Procediments	1.069	899	21	80	952	0	693	119	0	795	<b>4.628</b>	
Total pacients en LEIQ Baixa motiu 06	42	175	0	65	243	49	355	548	122	380	<b>1.979</b>	
Activitat: núm. pacients 89 procediments Baixa motiu 01 de LEIQ desembre 2016	714	912	135	758	689	553	1.077	415	345	666	<b>6.264</b>	
Activitat: núm.pacients 89 procediments Baixa motiu 01 mes anterior al tall 2017	1.979	1.971	273	1.636	1.490	1.185	2.281	997	731	1.468	<b>14.011</b>	
Núm.total pacients Baixa motiu 01 mes del tall 2017 (Activitat Registre)	3.149	3.226	411	2.571	2.431	1.805	3.804	1.654	1.154	2.363	<b>22.568</b>	
Núm. reclamacions llistes d'espera: acumulades	C/CP	87	163	2	173	14	21	2	8	21	23	<b>514</b>
	IQ	57	87	1	33	22	18	24	4	2	39	<b>287</b>
	PD	220	49	1	7	3	7	9	3	44	5	<b>348</b>
Núm.total pacients CEX 1eres visites llista d'espera	23.073	11.553	3.496	12.224	11.371	9.883	10.540	4.410	6.031	5.639	<b>98.429</b>	
Núm.total pacients CEX 1eres visites llista d'espera > 90 d.	8.155	4.446	712	7.514	3.438	2.702	995	841	788	837	<b>30.502</b>	
Núm. total pacients Proves Diagnòstiques llista d'espera	6.280	13.636	487	2.999	2.269	2.693	3.539	1.318	584	1.370	<b>37.523</b>	
Núm. Total pacients Proves Diagnòstiques llista d'espera > 90 d.	1.206	3.239	69	828	355	8	158	0	0	137	<b>6.683</b>	

## Accessibilitat: Llistes d'espera

### Actuacions d'acord amb els drets i deures de la ciutadania

Al **Cat@Salut La Meva Salut** els ciutadans poden consultar la data de visita i proves diagnòstiques pendents de realitzar.

A més des de juny del 2016 tots els usuaris en llista d'espera quirúrgica visualitzaran la seva situació a través d'aquest canal. : si està d'alta en llista, de baixa, i si s'ha derivat a un altre centre per la seva intervenció quirúrgica.

#### Llistes d'espera

Aquesta secció permet consultar les llistes d'espera per les intervencions quirúrgiques:

Visites	Llistes d'espera					
Intervenció quirúrgica	Estat	Inclusió en llista	Previsió d'intervenció facilitada pel centre	Centre	Temps d'espera *	Temps màxim d'espera establert pel CatSalut **
No s'han trobat dades						
* Mitjana de Temps d'espera per a aquesta intervenció en aquest centre.						
** D'acord amb l'Ordre del Departament de Salut SLT/101/2015, de 21 d'abril de 2015.						
En cas de dubte o desacord amb aquestes dades adreceu-vos al <b>centre</b> on esteu en llista d'espera.						
El procés d'informació sobre llistes d'espera a La Meva Salut es troba en la darrera fase d'elaboració i és possible que hi hagi alguna dada pendent d'actualitzar o incompleta. Properament s'anirà actualitzant. Disculpeu les molèsties.						

### Actuacions d'acord amb els drets i deures de la ciutadania

**CatSalut. Instrucció 05/2016.** Actuacions i informació que s'ha de facilitar a les persones incloses en el Registre de llistes d'espera quirúrgiques del Servei Català de la Salut

A partir d'aquesta instrucció tots els centres SISCAT han de facilitar als ciutadans inclosos en llista d'espera quirúrgica un document on a més de les dades administratives cal especificar procediment, data d'inclusió, i si és un procediment amb temps màxim garantit o temps de referència

***Dret a Disposar de tota la informació i el suport necessaris per garantir la dignitat i l'autonomia en la presa de decisions respecte del procés d'atenció.***



## Accessibilitat: Llistes d'espera

### Actuacions d'acord amb els drets i deures de la ciutadania

La **informació del temps d'espera** per procediment quirúrgic amb temps màxim garantit així com tota la resta de procediments amb temps de referència es publiquen de manera semestral a la web del Catsalut. I a partir del juny d'aquest any es farà de manera mensual.





### Actuacions d'acord amb els drets i deures de la ciutadania

**Gestió proactiva del Pla de xoc llistes d'espera quirúrgica;** gestió de les trucades per a l'avançament de la Intervenció Quirúrgica en el propi centre d'acord amb el pla de xoc o la derivació a altres centres dels ciutadans en llista d'espera per a procediments quirúrgics amb termini màxim d'espera garantit i per a procediments quirúrgics amb temps de referència d'accés.

**Dret a Accedir als serveis i les prestacions sanitàries públiques en un *temps adequat* d'acord amb criteris clínics.**



### Actuacions Barcelonès Nord

- Acostar els serveis als ciutadans. Especialitzada fora dels centres hospitalaris traslladant-la als CAP II
- Establir **sinergies** entre centres per tal de compensar les desigualtats territorials en matèria de temps d'espera o per donar un millor servei al ciutadà.
- Coordinació amb Can Ruti per l'atenció de la complexitat
- Territori ric al disposar de diferents dispositius assistencials que presten assistència a la ciutadania en un marc de proximitat i d'eficiència.

#### 3 Hospitals monogràfics:



Institut Guttmann  
ICO Badalona  
Recinte Torribera

#### 1 Hospital terciari : HUGTiP

# Gestió de l'opinió del ciutadà

---



# GESTIÓ RECLAMACIONS

---

## CatSalut. Eines per Conèixer l'Opinió del Ciutadà

### - RECLAMACIONS

L'expressió de l'opinió de l'usuari en relació amb un acte o procés assistencial que no l'ha satisfet, i de la qual l'usuari n'espera una resposta i/o actuació.

### - ENQUESTES DE SATISFACCIÓ: PLAENSA

Eina per avaluar la qualitat de servei i el grau de satisfacció de les persones usuàries amb els diferents serveis sanitaris públics, amb l'objectiu d'obtenir informació que resulta molt valuosa per dissenyar i implementar estratègies de millora de la qualitat en la provisió d'aquests serveis.



# GESTIÓ RECLAMACIONS AMB MOTIU DE TRACTE

## La reclamació: una oportunitat de millora

L.1. (IV:II) Transformació del model d'atenció: millor qualitat, accessibilitat i seguretat en les intervencions sanitàries. **Programa Seguretat del pacient**

### La reclamació és:

- Un Dret del ciutadà
- Una forma de participar
- Una estratègia d'empresa
- Una oportunitat de millora per l'organització
- Una expectativa de millora pel ciutadà



### Instrucció 03/2004 del CatSalut:

- Assistencial
- Tracte
- Informació
- Organització
- Habitabilitat i confort
- Documentació

### Consideracions:

- Qui reclama **no** necessàriament ha de ser conflictiu.
- Encara que “no tingui raó” el ciutadà té dret a presentar una reclamació.
- Sempre és conseqüència d'una demanda de servei o d'una relació no satisfactòria.
- El ciutadà percep que s'han vulnerat els seus drets i n'espera una actuació i resposta.

Podeu consultar la instrucció 04/2004 escanejant el següent codi QR



## PER A QUÈ ENS SERVEIXEN LES RECLAMACIONS?

Identificar:

- Situacions susceptibles de millora.  
(baixa inter-relació sistema sanitari – social)
- accions de millora territorials.
- Iniquitats del servei que es presta segons territori.  
(cartera de servei diferent)
- Patologies emergents sense solució per part del sistema.
- Desconeixement per part dels ciutadans d'aspectes bàsics com la cartera de serveis i els drets i deures.



# GESTIÓ RECLAMACIONS AMB MOTIU DE TRACTE

## ACTUACIONS DE MILLORA

### Àrea de prevenció

Actuacions de tractament per a la millora de les relacions interpersonals amb la ciutadania.

Actuacions d'informació a la ciutadania

Actuacions formatives

Actuacions estructurals

### Àrea de contenció del conflicte i protecció del professional

Reforç i emparament al professional

### Àrea d'incentius

Reforç positiu

Reforç negatiu

### Altres actuacions de millora

# Drets i deures i pla de salut

Transformació del Sistema. De pacient passiu a ciutadà actiu.

## Marc legal

\* **Llei 21/2000**, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent a la salut, l'autonomia del pacient i la documentació clínica

### **Autonomia**

- Consentiment informat
- Voluntats/ directius anticipades

### **Informació assistencial**

- Accés a la Història Clínica
  - HC3

### \* **Principis de la Bioètica:**

- Beneficència
- No maleficència
- Autonomia
- Justícia

**DRETS I DEURES DE LA CIUTADANIA EN RELACIÓ AMB LA SALUT I L'ATENCIÓ SANITÀRIA**

1. EQUITAT I NO-DISCRIMINACIÓ DE LES PERSONES
2. PROTECCIÓ I PROMOCIÓ DE LA SALUT I PREVENCIÓ DE LA MALALTIA
3. ACCÉS AL SISTEMA SANITARI
4. INTIMITAT I CONFIDENCIALITAT
5. AUTONOMIA I PRESA DE DECISIONS
6. INFORMACIÓ SANITÀRIA, DOCUMENTACIÓ CLÍNICA I TIC
7. QUALITAT I SEGURETAT DEL SISTEMA
8. CONSTITUCIÓ GENÈTICA DE LA PERSONA
9. INVESTIGACIÓ I EXPERIMENTACIÓ
10. PARTICIPACIÓ

El document integra amb els drets i deures d'aquests **10 àmbits de la Carta** es pot consultar a [canalsalut.gencat.cat](http://canalsalut.gencat.cat)

Per a més informació **061** CatSalut (tots dies)

Generalitat de Catalunya Departament de Salut | **CatSalut** Servei Català de la Salut | **25** ANYS LISC

## Línies Estratègiques i nous reptes



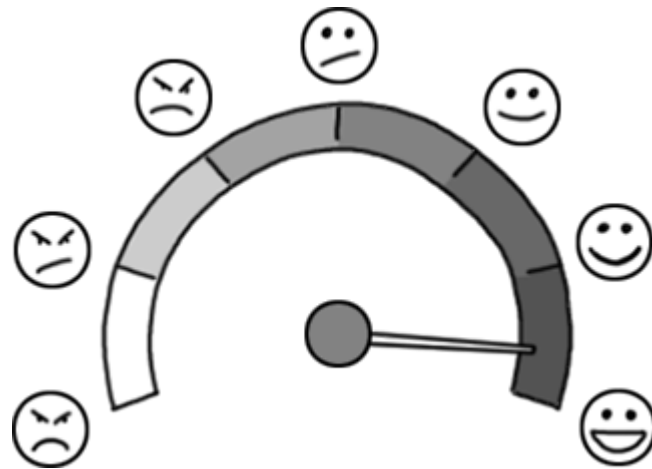
Tres eixos vertebradors del Pla de Salut:

1. **Més salut i qualitat de vida**
2. Transformació del model d'assistència:  
**millor accessibilitat i resolució**
3. Modernització del model organitzatiu:  
**un sistema més sòlid i sostenible**



# PLAENSA

---



# PLAENSA – Atenció urgent hospitalaria

---

## 2016

## GENERAL

**Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels assegurats del CatSalut envers l'Atenció Urgent Hospitalària**

## ESPECÍFICS

- **Mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya.**
- **Comparar el grau de satisfacció de cada unitat mostral (UP - hospital) respecte la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, de la satisfacció per regions sanitàries i Catalunya.**
- **Comparar els resultats de l'estudi de 2016 amb els obtinguts l'any 2013.**
- **Identificar els patrons d'accés i ús dels serveis d'urgències a Catalunya i les Regions Sanitàries**

# PLAENSA – Atenció urgent hospitalaria 2016 – Fitxa Tècnica

**Nivell de confiança: 95%**

**Grandària de la mostra: 4.453 enquestes**

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

**Proporció esperada : 0,80**

- **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 d'urgències, en centres que tenen contracte CatSalut amb més de 2500 urgències/any.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I).
- **Procediment de mostreig:** S'han seleccionat de manera aleatòria els registres de CMBD d'urgències del mes de febrer de 2016 que corresponen a assegurats de 15 anys o més d'edat, segons el Registre Central de persones Assegurades (RCA)
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 27 de juny al 14 de juliol del 2016.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Urgències	<ul style="list-style-type: none"><li>• Catalunya</li><li>• Regió Sanitària</li><li>• UP</li></ul>	56	80	4.453



# PLAENSA – Atenció urgent hospitalaria 2016

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

# PLAENSA – Atenció urgent hospitalaria 2016 - FHES

## A.1.2. Iniciativa i motius per anar a urgències

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
UP	13,9%	86,1%
Catalunya	22,8%	77,2%

Nota: P1 Era el primer cop que anava al servei d'urgències d'aquest hospital

	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
UP	66,3%	13,8%	15,0%	1,3%	3,8%
Catalunya	64,9%	13,4%	11,7%	2,9%	7,0%

Nota: P2 Com va decidir anar a urgències

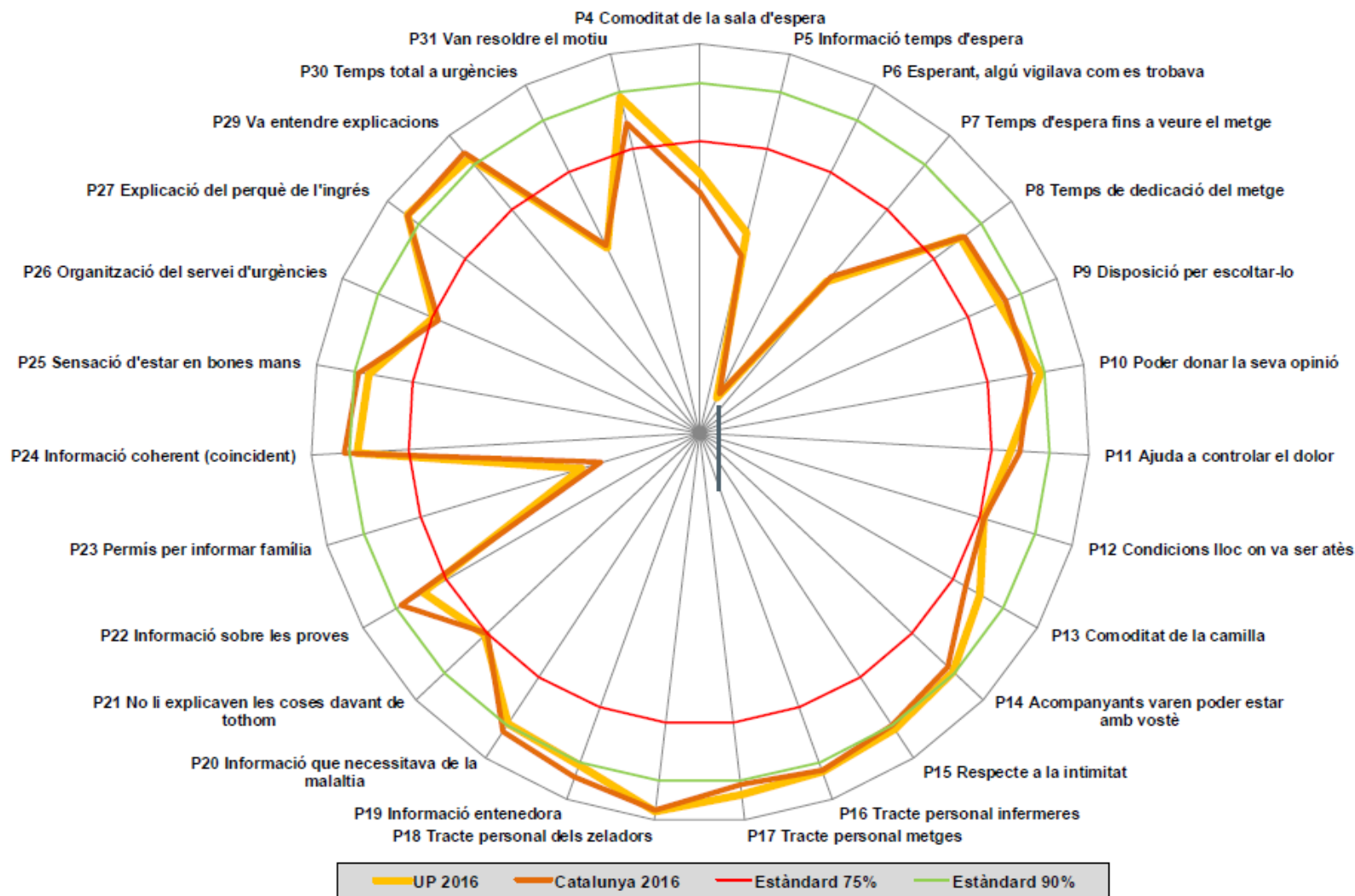
	Motiu per triar Urgències			
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop
UP	19,6%	7,8%	54,9%	17,6%
Catalunya	27,6%	11,4%	47,8%	13,2%

Nota: P3 Per què? (Només aquells casos que han respost per iniciativa pròpia a la P2)

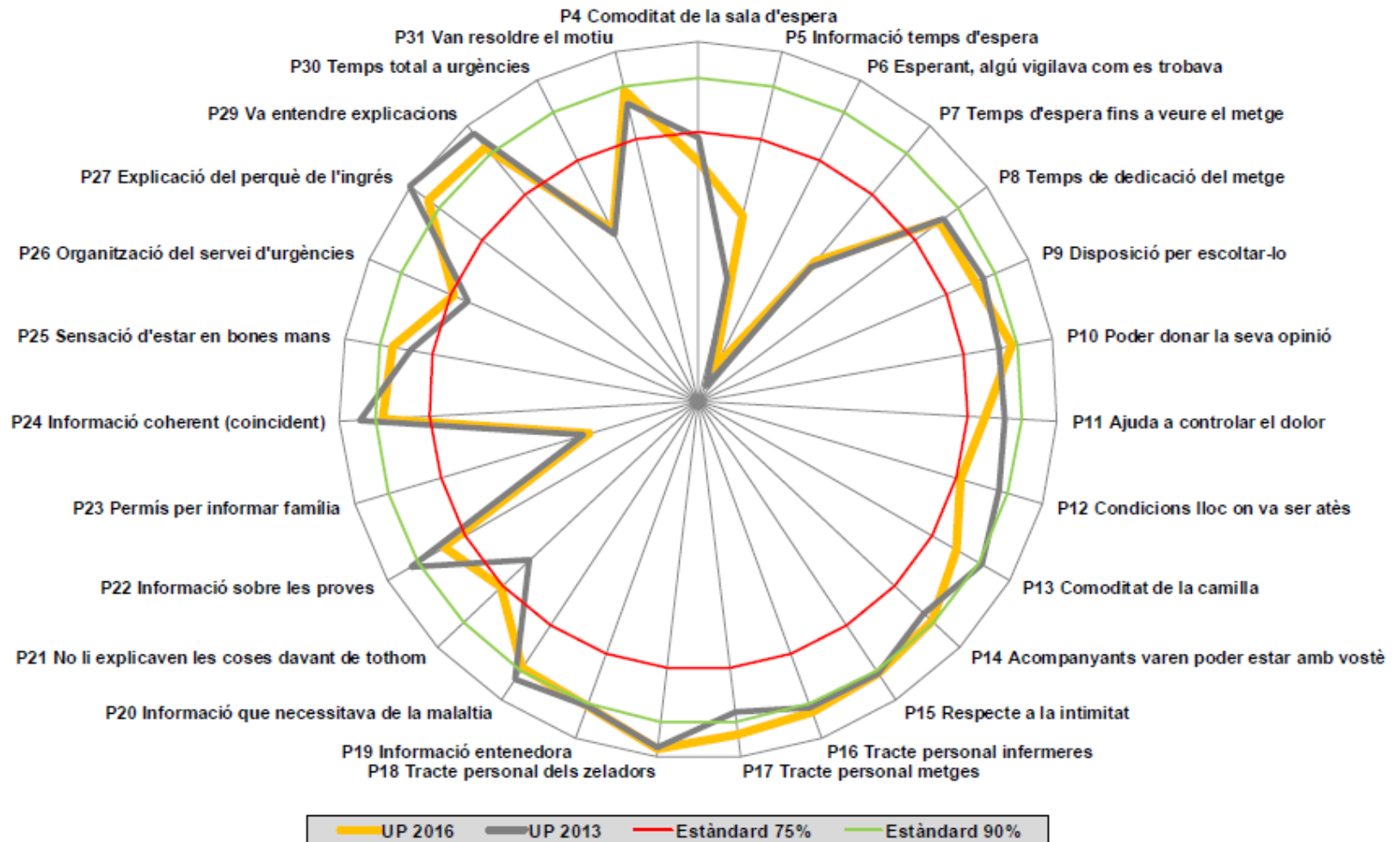
# PLAENSA – Atenció urgent hospitalaria 2016 - FHES

Pregunta resumida	UP 2013	UP 2016	Catalunya
P4 Comoditat de la sala d'espera	73,1%	66,7%	61,8%
P5 Informació temps d'espera	35,0%	52,9%	46,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	4,5%	10,1%	11,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	48,5%	50,7%	52,5%
P8 Temps de dedicació del metge	85,0%	83,8%	84,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	86,3%	83,8%	85,6%
P10 Poder donar la seva opinió	84,8%	88,8%	86,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	85,3%	80,0%	82,5%
P12 Condicions lloc on va ser atès	87,3%	76,3%	76,3%
P13 Comoditat de la camilla	91,1%	83,1%	78,8%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	86,4%	89,4%	87,6%
P15 Respecte a la intimitat	91,3%	91,1%	89,7%
P16 Tracte personal infermeres	91,0%	92,4%	92,2%
P17 Tracte personal metges	87,5%	93,7%	90,9%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,3%	97,7%	97,5%
P19 Informació entenedora	90,7%	90,7%	94,1%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	93,2%	89,3%	91,8%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	64,6%	75,6%	75,1%
P22 Informació sobre les proves	92,5%	81,9%	88,5%
P23 Permís per informar família	33,3%	31,7%	26,6%
P24 Informació coherent (coincident)	94,4%	88,0%	91,5%
P25 Sensació d'estar en bones mans	81,3%	86,3%	89,1%
P26 Organització del servei d'urgències	70,0%	74,4%	73,0%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	100,0%	93,8%	93,6%
P29 Va entendre explicacions	97,4%	92,2%	94,0%
P30 Temps total a urgències	51,9%	53,2%	53,8%
P31 Van resoldre el motiu	85,0%	88,8%	81,7%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,10</b>	<b>7,95</b>	<b>7,51</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>73,4%</b>	<b>82,5%</b>	<b>80,3%</b>

## D.1. Comparació de la UP 2016 amb Catalunya 2016



## D.2. Comparació de la UP 2016 amb la UP 2013



# PLAENSA – Atenció urgent hospitalaria 2016 – Vs. Millors resultats de Catalunya

Pregunta resumida	UP 2016	Millors resultats
P4 Comoditat de la sala d'espera	66,7%	87,9%
P5 Informació temps d'espera	52,9%	78,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	10,1%	30,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	50,7%	84,8%
P8 Temps de dedicació del metge	83,8%	97,5%
P9 Disposició per escoltar-lo	83,8%	97,5%
P10 Poder donar la seva opinió	88,8%	97,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	80,0%	95,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	76,3%	97,5%
P13 Comoditat de la camilla	83,1%	100,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	89,4%	100,0%
P15 Respecte a la intimitat	91,1%	98,8%
P16 Tracte personal infermeres	92,4%	98,8%
P17 Tracte personal metges	93,7%	97,5%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,7%	100,0%
P19 Informació entenedora	90,7%	98,7%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	89,3%	98,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	75,6%	86,8%
P22 Informació sobre les proves	81,9%	97,1%
P23 Permís per informar família	31,7%	45,2%
P24 Informació coherent (coincident)	88,0%	97,4%
P25 Sensació d'estar en bones mans	86,3%	96,3%
P26 Organització del servei d'urgències	74,4%	92,5%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	93,8%	100,0%
P29 Va entendre explicacions	92,2%	100,0%
P30 Temps total a urgències	53,2%	78,8%
P31 Van resoldre el motiu	88,8%	91,0%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,95</b>	<b>8,56</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>82,5%</b>	<b>93,8%</b>



# PLAENSA – Embaràs i part puerperi

---

## 2016

## GENERAL

**Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels assegurats del CatSalut envers el procés**  
**EMBARÀS - PART - PUERPERI**

## ESPECÍFICS

- **Mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya.**
- **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 i Catalunya.**
- **Comparar els resultats de l'estudi de 2016 amb els obtinguts l'any 2013.**
- **Realitzar un seguiment del model d'atenció al part normal dissenyat per la Direcció General de Planificació i Recerca en Salut del Departament de Salut, i identificar els patrons d'accés i ús dels serveis d'atenció a l'embaràs, el part i el puerperi.**

# PLAENSA – Embaràs i part puerperi – Fitxa tècnica

**Nivell de confiança:** 95%

**Grandària de la mostra:** 3.159 individus.

**Marge d'error:** error màxim de  $\pm 1,3$  per al global Catalunya

**Proporció esperada:** 0,8.

- **Àmbit:** Catalunya i les regions sanitàries i els tres àmbits de la regió de Barcelona.
- **Univers:** dones de 15 anys i més que han tingut un fill/filla l'últim any.
- **Mètode de recollida de la informació:** Enquesta telefònica assistida per ordinador (mètode C.A.T.I.).
- **Procediment de mostreig:** Extracció de dades del CMBD per cada una de les unitats mostrals de manera aleatòria. Als centres amb pocs casos, s'han recollit dades durant un període de temps més ampli, per tal d'assegurar el nombre mínim d'enquestes per unitat mostral.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 6 al 15 de juny de 2016.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Embaràs, Part i Puerperi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Catalunya</li><li>• Regió Sanitària</li><li>• UP</li></ul>	41	80	3.159

# PLAENSA – Atenció urgent hospitalaria 2016

---

**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**

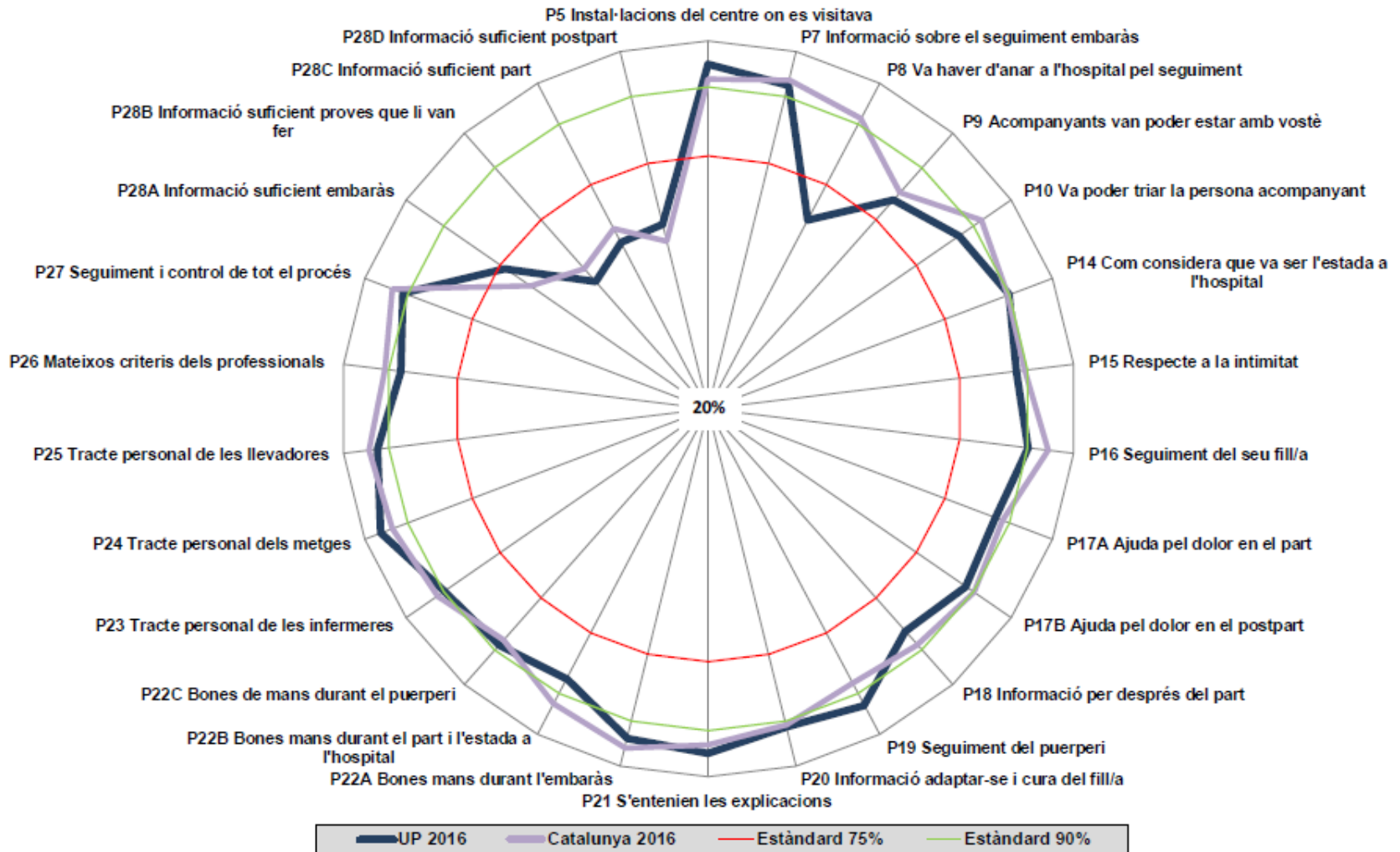
Preguntes que obtenen menys d'un 75% de valoracions positives



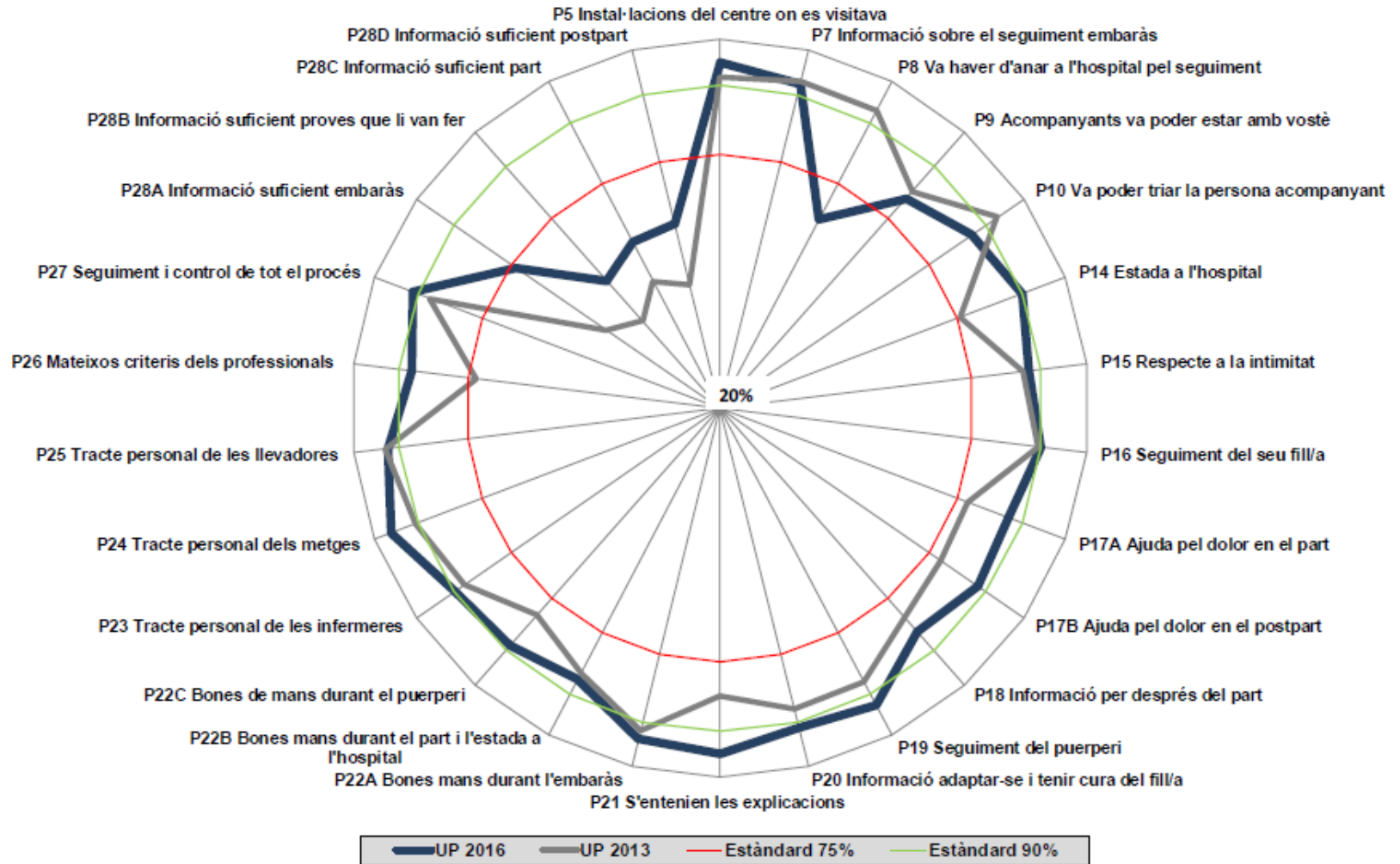
# PLAENSA – Embaràs i part puerperi

Pregunta resumida	UP 2013	UP 2016	Catalunya 2016
P5 Instal·lacions del centre on es visitava	91,9%	95,0%	91,6%
P7 Informació sobre el seguiment embaràs	93,0%	92,5%	93,7%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment	92,9%	66,3%	91,4%
P9 Acompanyants van poder estar amb vostè	82,7%	80,8%	82,8%
P10 Va poder triar la persona acompanyant	93,0%	86,3%	92,1%
P14 Com considera que va ser l'estada a l'hospital	75,6%	90,0%	89,6%
P15 Respecte a la intimitat	86,0%	87,5%	89,3%
P16 Seguiment del seu fill/a	89,5%	90,0%	94,5%
P17A Ajuda pel dolor en el part	77,5%	86,8%	88,4%
P17B Ajuda pel dolor en el postpart	78,2%	87,9%	90,3%
P18 Informació per després del part	80,3%	84,5%	88,5%
P19 Seguiment del puerperi	86,8%	92,8%	87,4%
P20 Informació adaptar-se i cura del fill/a	87,1%	91,3%	90,6%
P21 S'entenen les explicacions	82,4%	94,9%	92,9%
P22A Bones mans durant l'embaràs	91,9%	93,8%	95,8%
P22B Bones mans durant el part i l'estada a l'hospital	84,9%	86,3%	92,4%
P22C Bones de mans durant el puerperi	79,8%	88,6%	87,2%
P23 Tracte personal de les infermeres	87,2%	89,9%	91,6%
P24 Tracte personal dels metges	90,5%	96,2%	93,5%
P25 Tracte personal de les llevadores	93,0%	92,5%	94,4%
P26 Mateixos criteris dels professionals	73,3%	87,3%	90,9%
P27 Seguiment i control de tot el procés	87,2%	91,1%	93,5%
P28A Informació suficient embaràs	50,0%	73,8%	67,0%
P28B Informació suficient proves que li van fer	45,3%	57,0%	60,6%
P28C Informació suficient part	51,2%	60,8%	64,2%
P28D Informació suficient postpart	47,7%	61,3%	57,6%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,97</b>	<b>8,27</b>	<b>8,30</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>69,8%</b>	<b>77,5%</b>	<b>83,0%</b>

## D.1. Comparació de la UP amb Catalunya



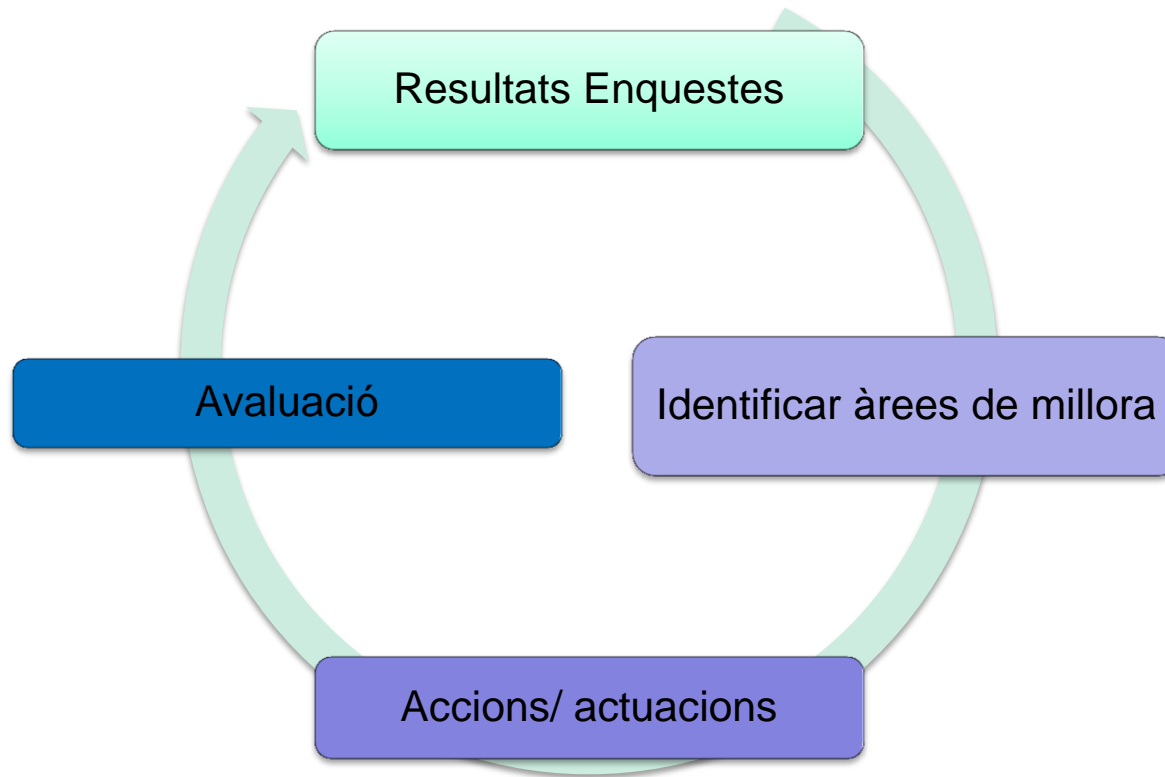
## D.1. Comparació de la UP 2016 amb la UP 2013



# PLAENSA – Embaràs i part puerperi – UP Vs. Millors resultats de Catalunya

Pregunta resumida	UP 2016	Millors resultats
P5 Instal·lacions del centre on es visitava	95,0%	100,0%
P7 Informació sobre el seguiment embaràs	92,5%	98,7%
P8 Va haver d'anar a l'hospital pel seguiment	66,3%	100,0%
P9 Acompanyants va poder estar amb vostè	80,8%	92,5%
P10 Va poder triar la persona acompanyant	86,3%	100,0%
P14 Com considera que va ser l'estada a l'hospital	90,0%	100,0%
P15 Respecte a la intimitat	87,5%	98,3%
P16 Seguiment del seu fill/a	90,0%	100,0%
P17A Ajuda pel dolor en el part	86,8%	95,7%
P17B Ajuda pel dolor en el postpart	87,9%	100,0%
P18 Informació per després del part	84,5%	97,1%
P19 Seguiment del puerperi	92,8%	100,0%
P20 Informació per adaptar-se i tenir cura del seu fill/a	91,3%	98,1%
P21 S'entenen les explicacions	94,9%	100,0%
P22A Bones mans durant l'embaràs	93,8%	100,0%
P22B Bones mans durant el part i l'estada a l'hospital	86,3%	100,0%
P22C Bones de mans durant el puerperi	88,6%	94,7%
P23 Tracte personal de les infermeres	89,9%	98,3%
P24 Tracte personal dels metges	96,2%	97,9%
P25 Tracte personal de les llevadores	92,5%	98,8%
P26 Mateixos criteris dels professionals	87,3%	98,3%
P27 Seguiment i control de tot el procés	91,1%	100,0%
P28A Informació suficient embaràs	73,8%	86,2%
P28B Informació suficient proves que li van fer	57,0%	82,5%
P28C Informació suficient part	60,8%	81,0%
P28D Informació suficient postpart	61,3%	70,8%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>8,27</b>	<b>8,84</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>77,5%</b>	<b>91,7%</b>





## ACCESSIBILITAT – Servei a disposició de la ciutadania

---

Una APP que ens mostra informació a temps real de l'estat dels serveis d'urgències dels centres hospitalaris de tota Catalunya a través del teu dispositiu mòbil.

La informació que trobarem serà per especialitats el nombre de malalts en espera i el temps d'espera dels malalts 4 i 5.



## ACCESSIBILITAT – Servei a disposició de la ciutadania

---

**061CatSalut Respon.** On es poden realitzar consultes sobre qualsevol problema de salut, donen els consells corresponent o orientació del recurs més adequat a la demanda: CAP, servei urgències hospital, activar un recurs de Transport Sanitari Urgent o un metge a domicili.

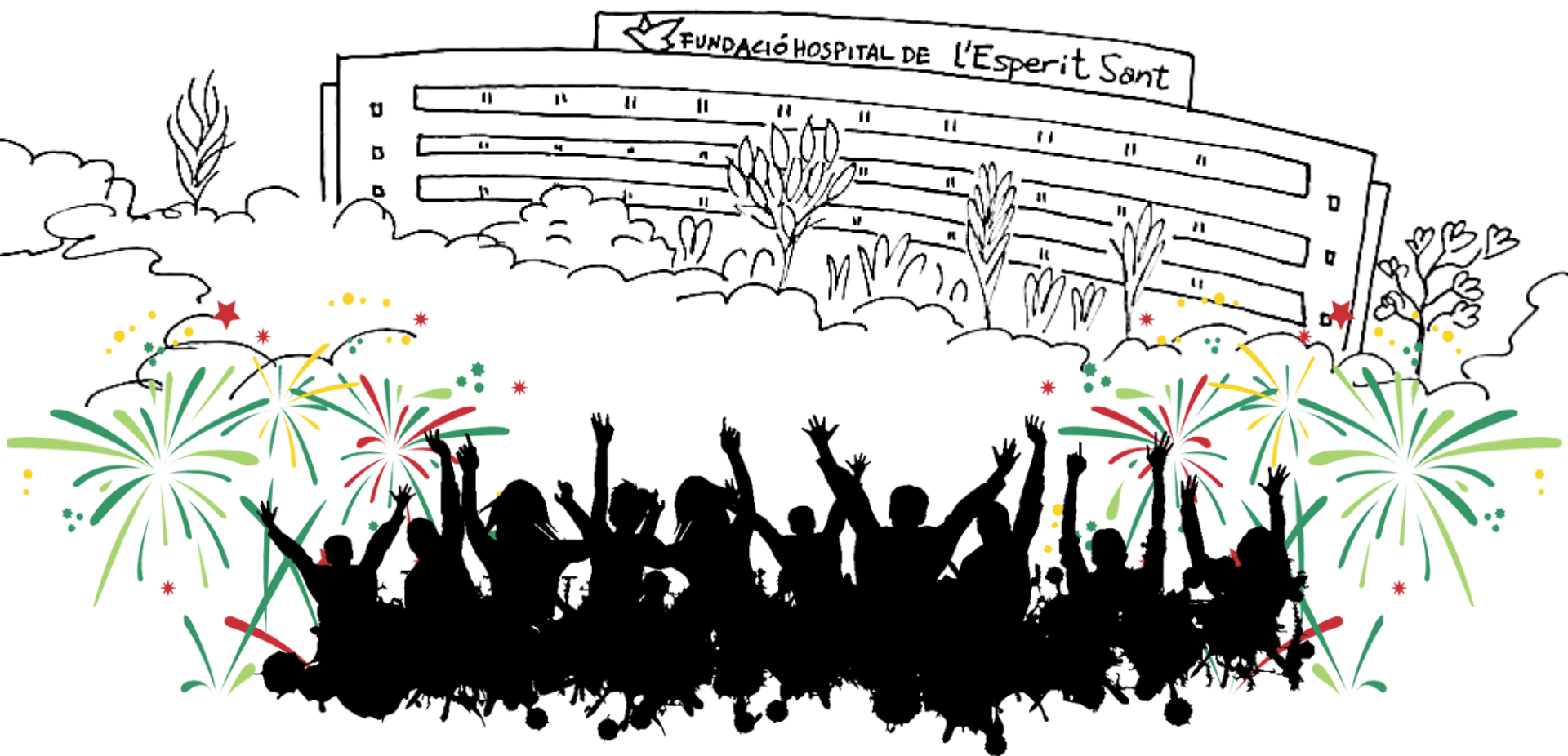


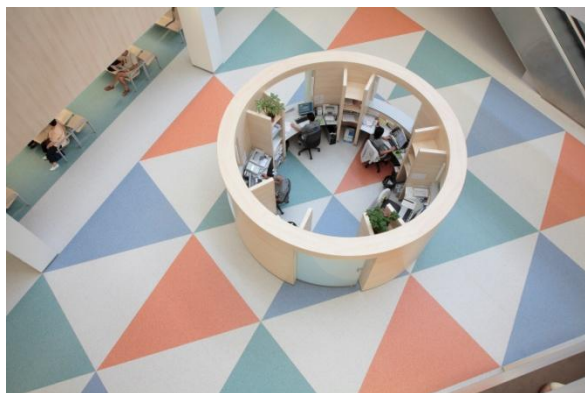
**gencat**

1  
0  
0

PER MOLTS ANYS!

1  
0  
0





# Jornada formativa de Documentació i Administració Sanitària de la FHES

*Recolzar el present, millorar el futur*

**15 de maig de 2017**

*Un segle de salut i coneixement*



FUNDACIÓ HOSPITAL DE  
**l'Esperit Sant**

