

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

**ATENCIÓ URGENT HOSPITALÀRIA**

**2013**

**Unitat de Qualitat – Gerència d'Atenció Ciutadana - Subdirecció**

# JUSTIFICACIÓ

- La planificació dels estudis de satisfacció dels últims anys, ha propiciat la realització d'una nova edició de l'estudi d'Atenció Urgent Hospitalària, que arriba a la quarta edició.
- La proposta actual és el resultat d'un treball de millora dut a terme enguany, on s'ha actualitzat el qüestionari seguint el procediment metodològic habitual: abordatge qualitatiu previ i validació estadística de la nova proposta amb l'objectiu de perfeccionar els instruments i consolidar els mètodes emprats per poder conèixer la percepció de la qualitat dels serveis rebuts pels assegurats del CatSalut de manera eficient i contínua.
- La satisfacció amb el servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt de variables, en molt casos comunes a altres línies de servei, com són: l'accessibilitat als serveis, el tracte dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa de l'entitat prestadora del servei.

# 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 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) respecte la totalitat de Catalunya.**
- **Analitzar les diferències, si hi són, de la satisfacció per regions sanitàries i Catalunya.**
- **Identificar els patrons d'accés i ús dels serveis d'urgències a Catalunya i les Regions Sanitàries**

# FITXA TÈCNICA

**Nivell de confiança:** 95%

**Grandària de la mostra:** 5.061 enquestes

**Marge d'error:**  $\pm 1,2$  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 facturació (FSS) del mes de maig 2013 que corresponen a assegurats de 15 anys o més d'edat, segons el Registre Central de persones Assegurades (RCA) – 16.233 registres.
- **Treball de camp:** Realitzat per 061 CatSalut Respon del 2 de setembre a 09 d'octubre del 2013.

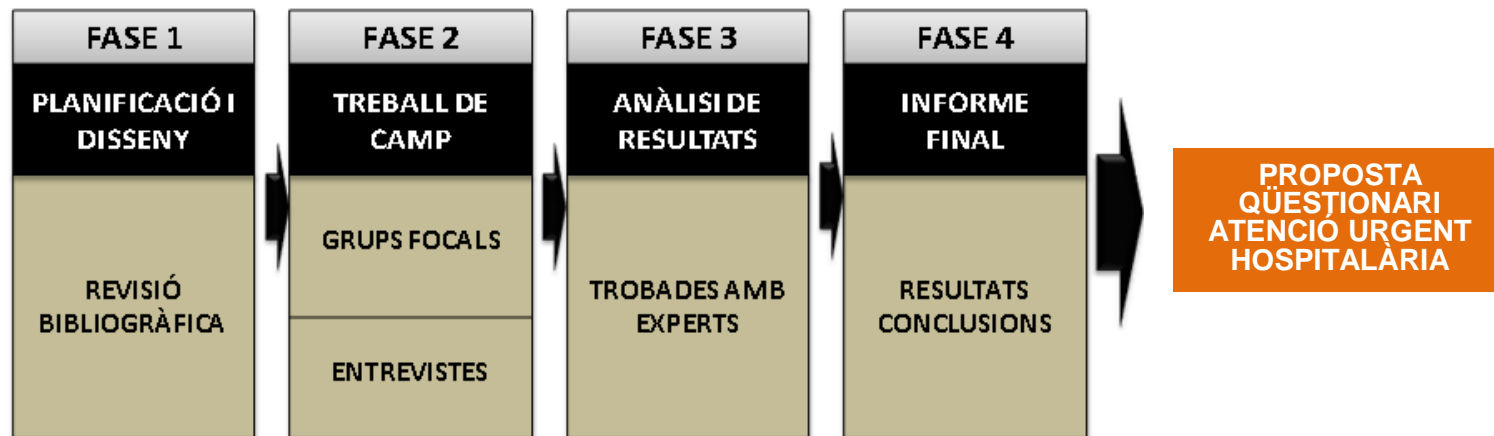
Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Urgències	<ul style="list-style-type: none"><li>• Catalunya</li><li>• Regió Sanitària</li><li>• UP</li></ul>	52	80	5.061

# 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**

# REVISIÓ DEL QÜESTIONARI

- ✓ Revisió d'informació actualitzada respecte a metodologia i continguts d'altres estudis de qualitat de servei i satisfacció a nivell nacional i internacional
- ✓ Generació d'elements de reflexió i valoració que permetin prendre decisions respecte si es mantenen o no les mateixes àrees d'interès, i si cal actualitzar les mateixes
- ✓ Identificar les preguntes i enunciats a què afecten els canvis a les àrees d'interès
- ✓ Assegurar la validesa dels qüestionaris utilitzats



# CARACTERÍSTIQUES DEL QÜESTIONARI (I)

**33 preguntes**

17 preguntes validades

10 preguntes d'interès

4 preguntes de classificació

2 preguntes satisfacció  
global  
fidelitat

3 variables  
edat  
nivells d'estudis  
salut percebuda

## ■ Estructura:

Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques de l'Atenció Urgent Hospitalària + 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**, perquè tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut**, perquè per a la seva construcció ha seguit un estricte i exhaustiu procés de 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: anàlisi realitzat a partir de 4.677 casos**

Factor	Descripció	Variabls incloses
F1	Tracte	P8, P9, P10, P16, P17, P22, P31
F2	Informació	P19, P20, P24, P25
F3	Confort	P4, P12, P15, P26
F4	Temps d'espera	P7, P30

**Variància explicada: 61,15%**

# VALIDACIÓ DEL QÜESTIONARI (III)

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
P10.	,788	,203	,101	,136
P9.	,775	,204	,123	,170
P17.	,761	,223	,180	,057
P8.	,751	,191	,108	,207
P16.	,619	,093	,312	,027
P31.	,574	,356	,145	,165
P22.	,538	,263	,271	,017
P19.	,150	,784	,109	,026
P20.	,207	,782	,083	,046
P24.	,204	,694	,062	,089
P25.	,465	,579	,115	,156
P12.	,319	,114	,738	,035
P4.	,044	,096	,677	,353
P15.	,494	,075	,513	-,034
P26.	,439	,186	,499	,365
P7.	,134	,096	,145	,833
P30.	,150	,063	,105	,825

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,691	39,360	39,360	6,691	39,360	39,360	4,268	25,106	25,106
2	1,540	9,061	48,422	1,540	9,061	48,422	2,492	14,656	39,762
3	1,292	7,602	56,023	1,292	7,602	56,023	1,844	10,849	50,611
4	,872	5,131	61,155	,872	5,131	61,155	1,792	10,544	61,155
5	,753	4,430	65,584						
6	,661	3,891	69,475						
7	,647	3,804	73,279						
8	,598	3,517	76,796						
9	,581	3,417	80,213						
10	,537	3,159	83,372						
11	,482	2,837	86,208						
12	,454	2,670	88,879						
13	,436	2,565	91,444						
14	,433	2,548	93,992						
15	,376	2,213	96,205						
16	,346	2,038	98,243						
17	,299	1,757	100,000						

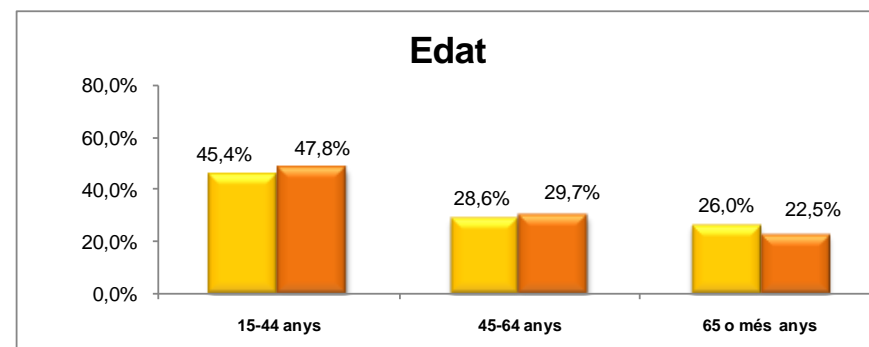
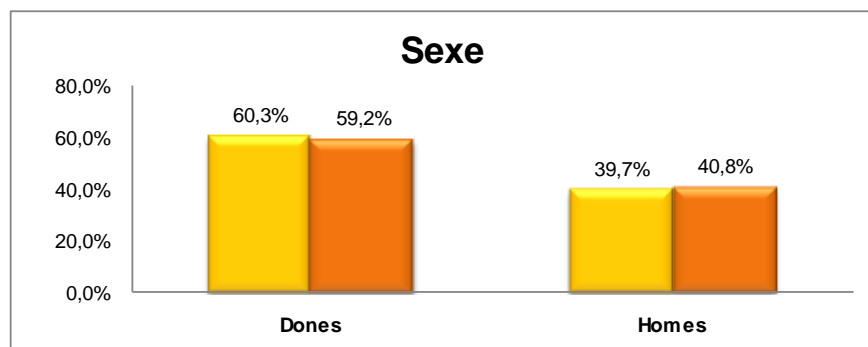
Extraction Method: Principal Component Analysis.

# DISTRIBUCIÓ DE LA MOSTRA PER REGIÓ SANITÀRIA

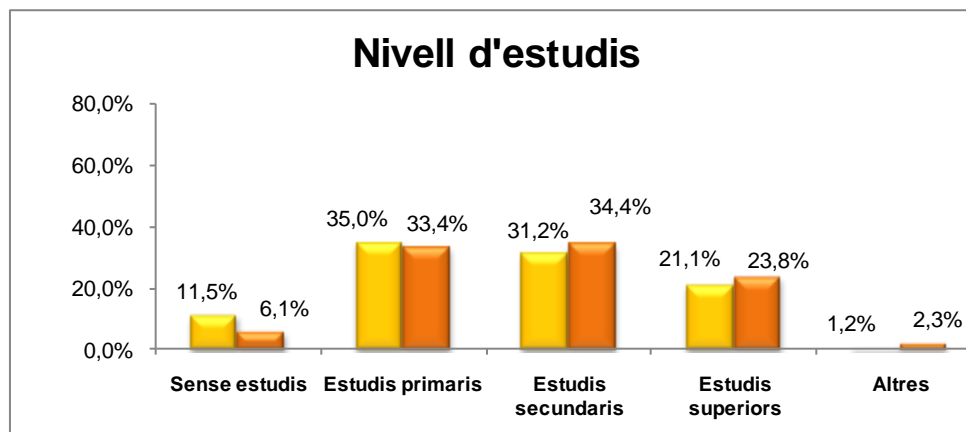
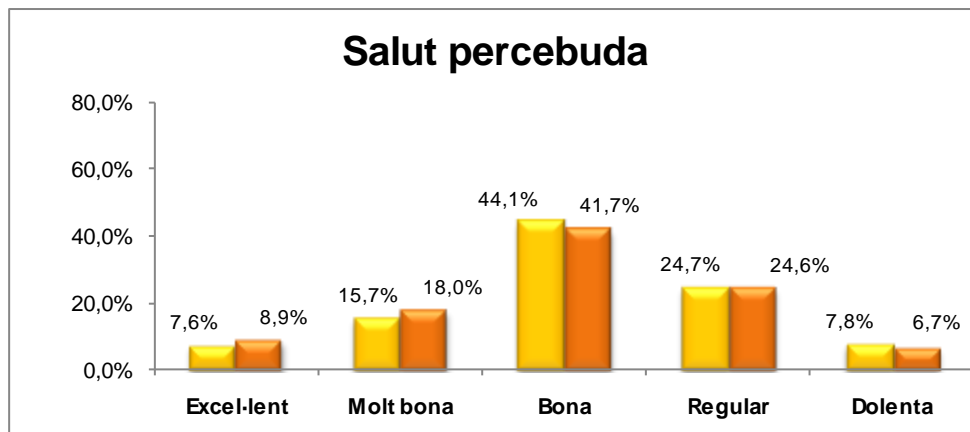
	Nre. enquestes
Alt Pirineu i Aran	263
Lleida	99
Tarragona	481
Terres de l'Ebre	373
Girona	747
Catalunya Central	391
RSB CSB	883
RSB Nord	950
RSB Sud	874
<b>TOTAL</b>	<b>5.061</b>

# RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (I)

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2011	4.625
Catalunya 2013	5.061



# RESULTATS: DESCRIPCIÓ DE LA POBLACIÓ ENQUESTADA (II)



Catalunya 2011

Catalunya 2013

# RESULTATS: INICIATIVA PER ANAR A URGÈNCIES 2008-2011-2013

	1era vegada a Urgències?	
	Sí	No
2008	26,9%	72,8%
2011	29,3%	70,7%
2013	25,1%	74,9%

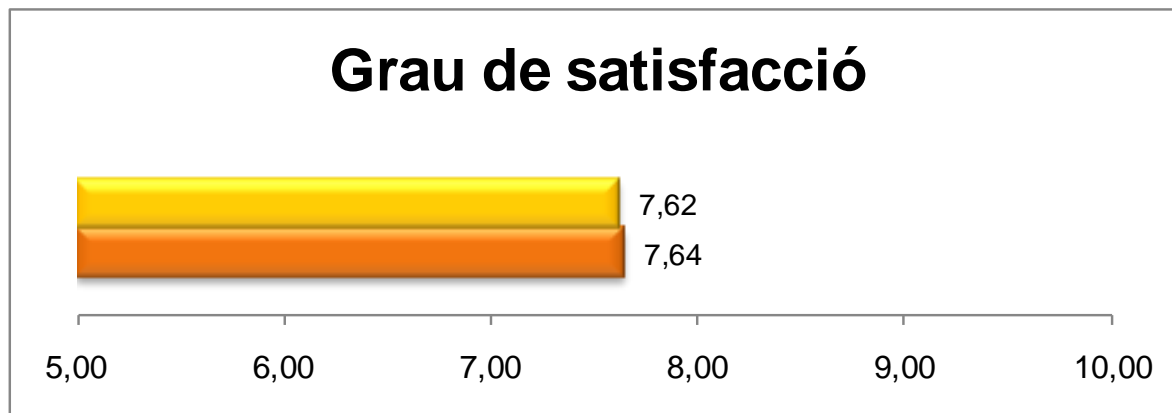
	Iniciativa per anar a Urgències				
	Pròpia	Del CAP	Ambulància	D'un altre hospital	Altres
2008	68,4%	14,6%	12,5%	2,4%	2,1%
2011	72,5%	12,2%	11,8%	2,1%	1,4%
2013	64,4%	14,7%	11,5%	2,7%	6,7%

	Motiu per triar Urgències			
	CAP no podien	Urg. és més ràpid	Urg. més fiable	Urg. més aprop
2008	15,7%	16,2%	52,9%	15,2%
2011	23,2%	12,9%	46,0%	17,9%
2013	25,7%	9,6%	54,6%	10,2%

# RESULTATS: SATISFACCIÓ I FIDELITAT

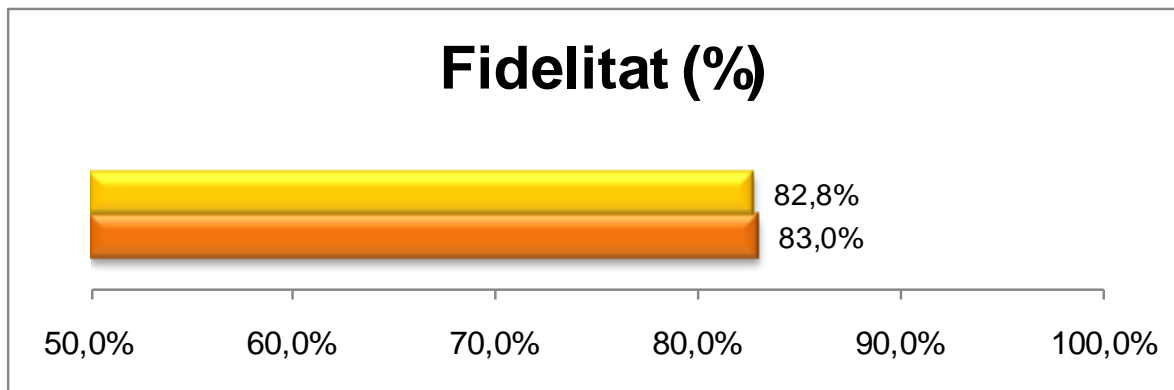
*P101 Valori la seva satisfacció global amb el servei d'urgències de l'hospital*

N=5061



*P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest servei d'urgències?*

N=5040






Catalunya 2011

Catalunya 2013



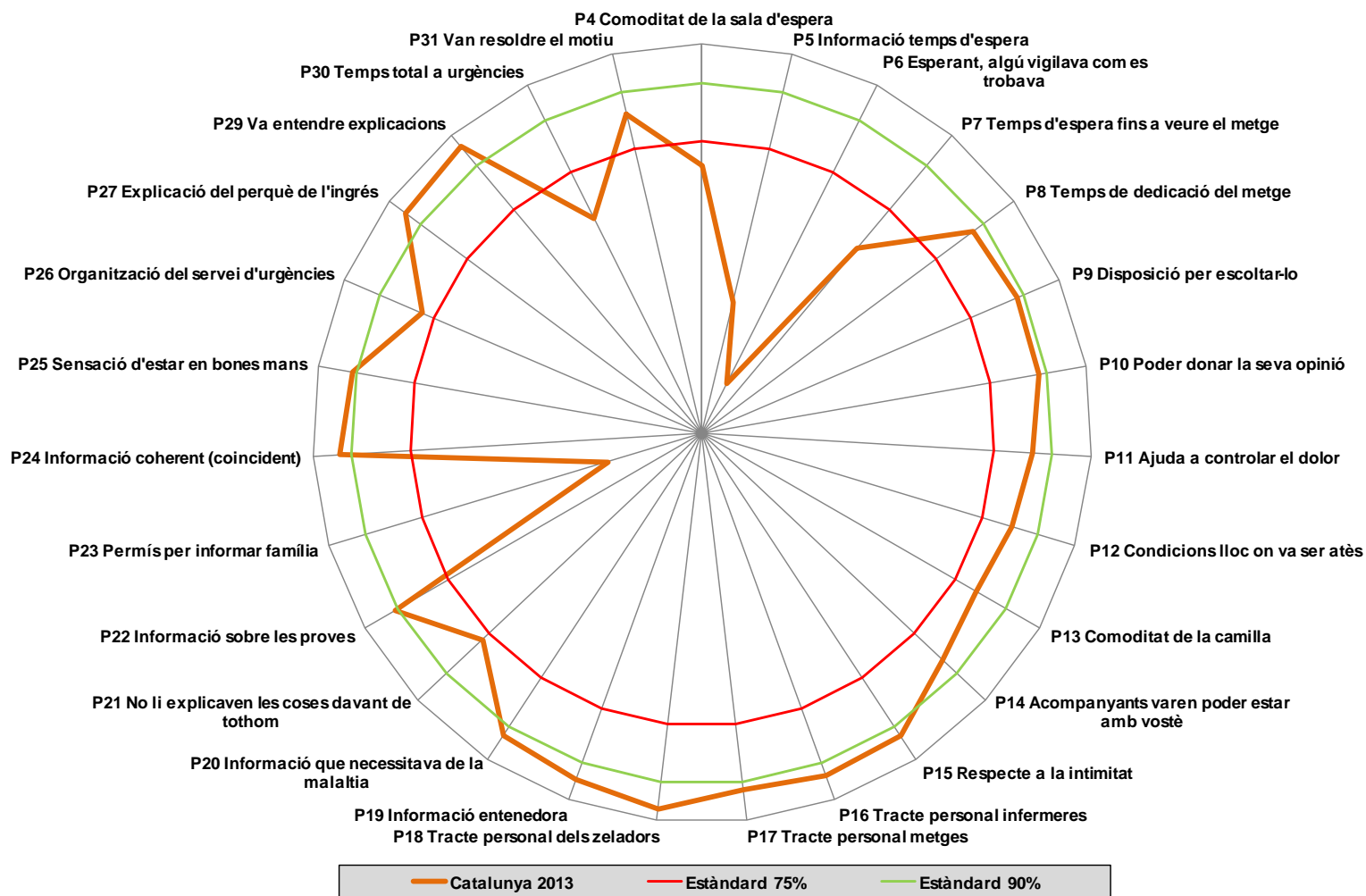
# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (I)

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

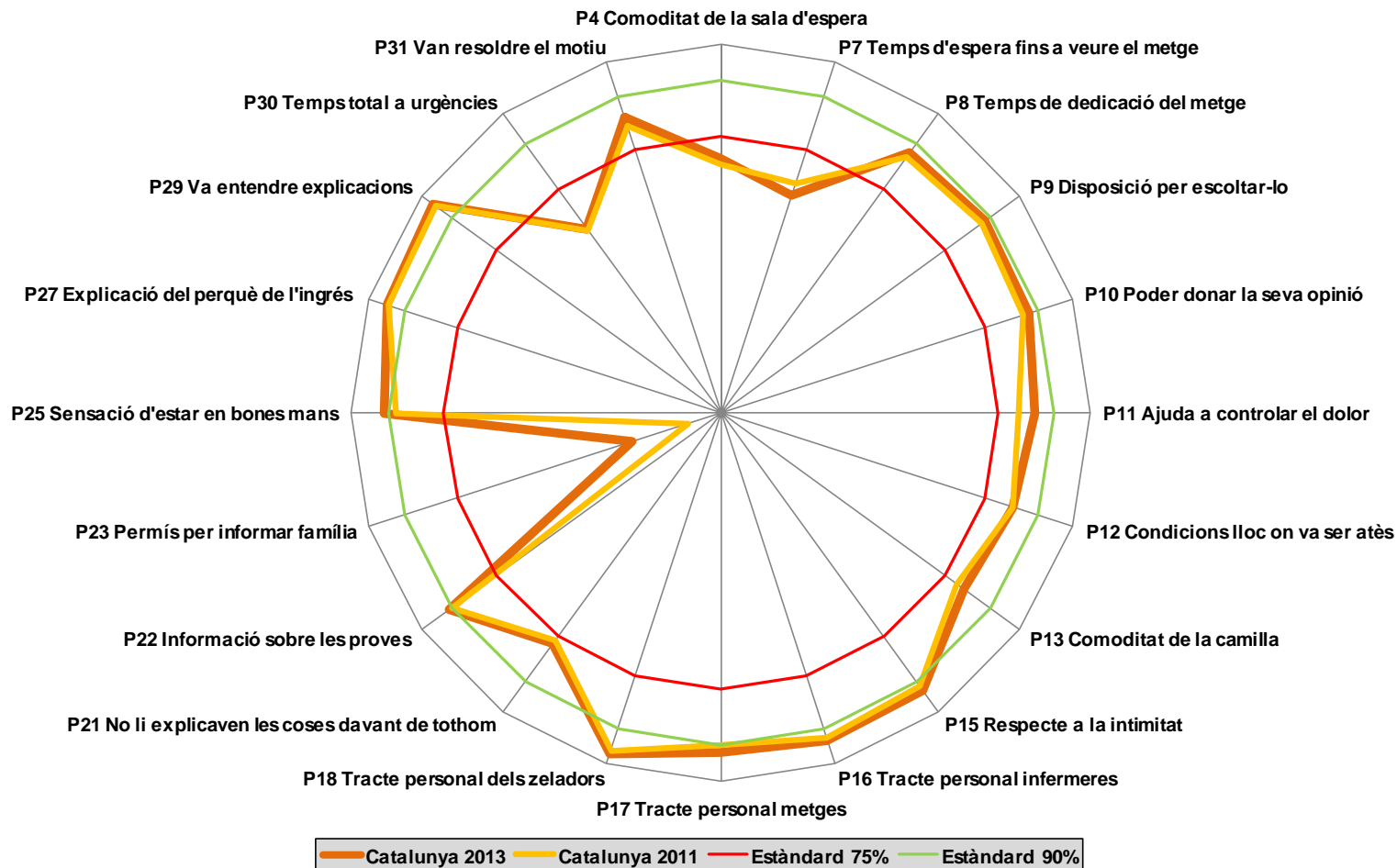
# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (II)

Pregunta resumida	Rtat. 2013	Rtat. 2011
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	96,2%
P29 Va entendre explicacions	96,4%	95,4%
P27 Explicació del perquè de l' ingrés	94,8%	94,5%
P19 Informació entenedora	94,5%	
P16 Tracte personal infermeres	93,4%	92,5%
P24 Informació coherent (coincident)	93,1%	
P15 Respecte a la intimitat	93,0%	91,4%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,7%	
P17 Tracte personal metges	92,1%	90,1%
P22 Informació sobre les proves	90,9%	89,8%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,9%	87,8%
P9 Disposició per escoltar-lo	88,3%	87,5%
P10 Poder donar la seva opinió	87,8%	86,1%
P8 Temps de dedicació del metge	87,0%	85,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	85,1%	80,7%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	84,9%	
P31 Van resoldre el motiu	84,3%	81,6%
P12 Condicions lloc on va ser atès	83,0%	83,1%
P13 Comoditat de la camilla	81,3%	78,9%
P26 Organització del servei d'urgències	78,3%	
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,3%	76,1%
P4 Comoditat de la salta d'espera	68,9%	67,2%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	65,1%
P30 Temps total a urgències	61,6%	61,1%
P5 Informació temps d'espera	34,6%	
P23 Permís per informar família	25,1%	9,4%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	14,5%	

# RESULTATS: GLOBALS CATALUNYA (III)



# RESULTATS: CATALUNYA 2013-2011



# RESULTATS: INDICADOR POSITIU 2013-2011

Pregunta resumida	Catalunya 2011	Catalunya 2013
P4 Comoditat de la sala d'espera	67,2%	68,9%
P5 Informació temps d'espera		34,6%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava		14,5%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	65,1%	62,1%
P8 Temps de dedicació del metge	85,4%	87,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	87,5%	88,3%
P10 Poder donar la seva opinió	86,1%	87,8%
P11 Ajuda a controlar el dolor	80,7%	84,9%
P12 Condicions lloc on va ser atès	83,1%	83,0%
P13 Comoditat de la camilla	78,9%	81,3%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè		85,1%
P15 Respecte a la intimitat	91,4%	93,0%
P16 Tracte personal infermeres	92,5%	93,4%
P17 Tracte personal metges	90,1%	92,1%
P18 Tracte personal dels zeladors	96,2%	97,1%
P19 Informació entenedora		94,5%
P20 Informació que necessitava de la malaltia		92,7%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	76,1%	77,3%
P22 Informació sobre les proves	89,8%	90,9%
P23 Permis per informar família	9,4%	25,1%
P24 Informació coherent (coincident)		93,1%
P25 Sensació d'estar en bones mans	87,8%	90,9%
P26 Organització del servei d'urgències		78,3%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,5%	94,8%
P29 Va entendre explicacions	95,4%	96,4%
P30 Temps total a urgències	61,1%	61,6%
P31 Van resoldre el motiu	81,6%	84,3%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,62</b>	<b>7,64</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>82,8%</b>	<b>83,0%</b>

\*Els espais en blanc fan referència a preguntes no comparables, ja sigui perquè no hi eren el 2011 o perquè s'ha canviat la redacció

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de Catalunya 2013 en relació amb Catalunya 2011.

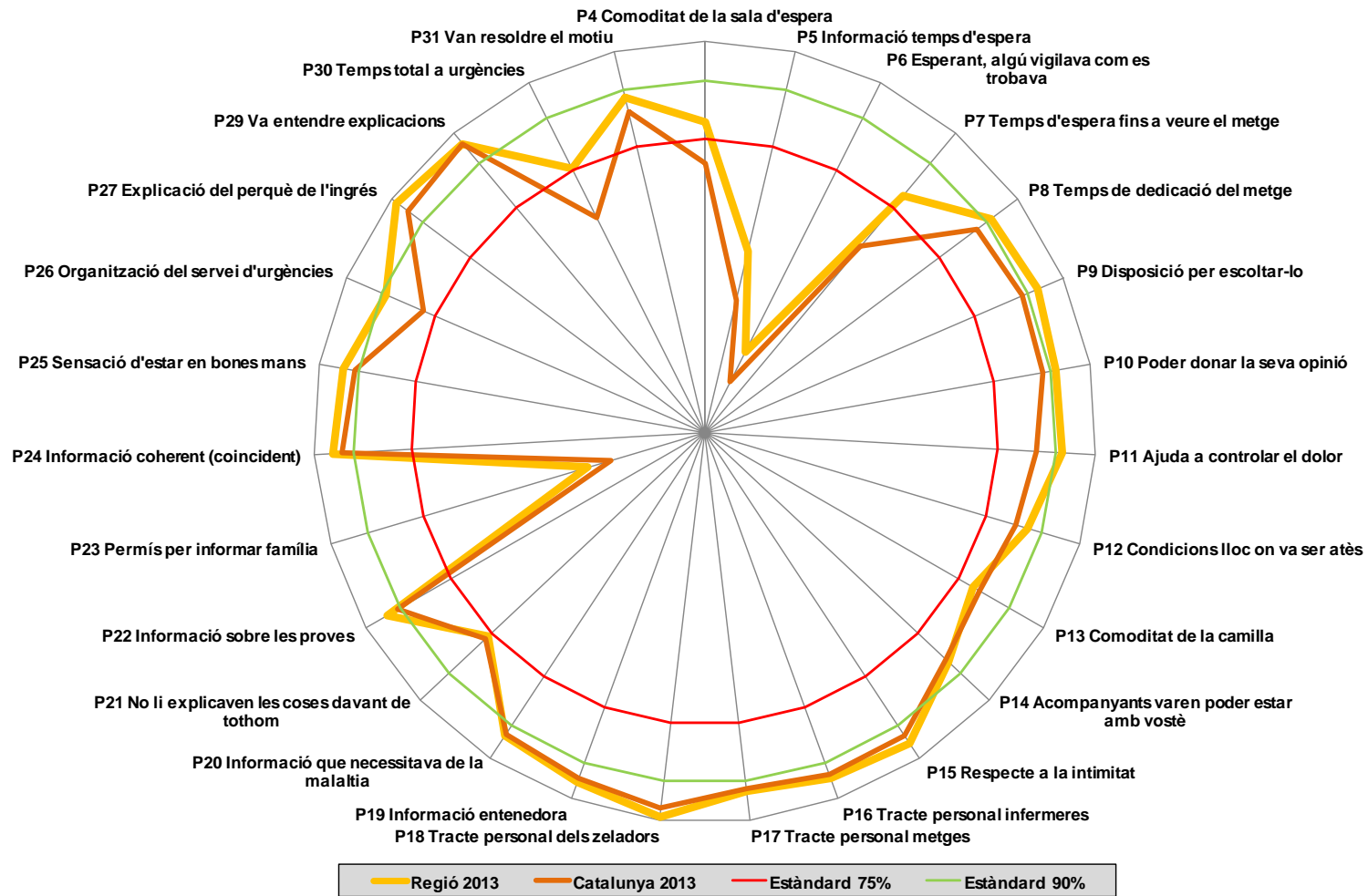
En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de Catalunya 2013 en relació amb Catalunya 2011.

# INDICADOR POSITIU DE LES REGIONS

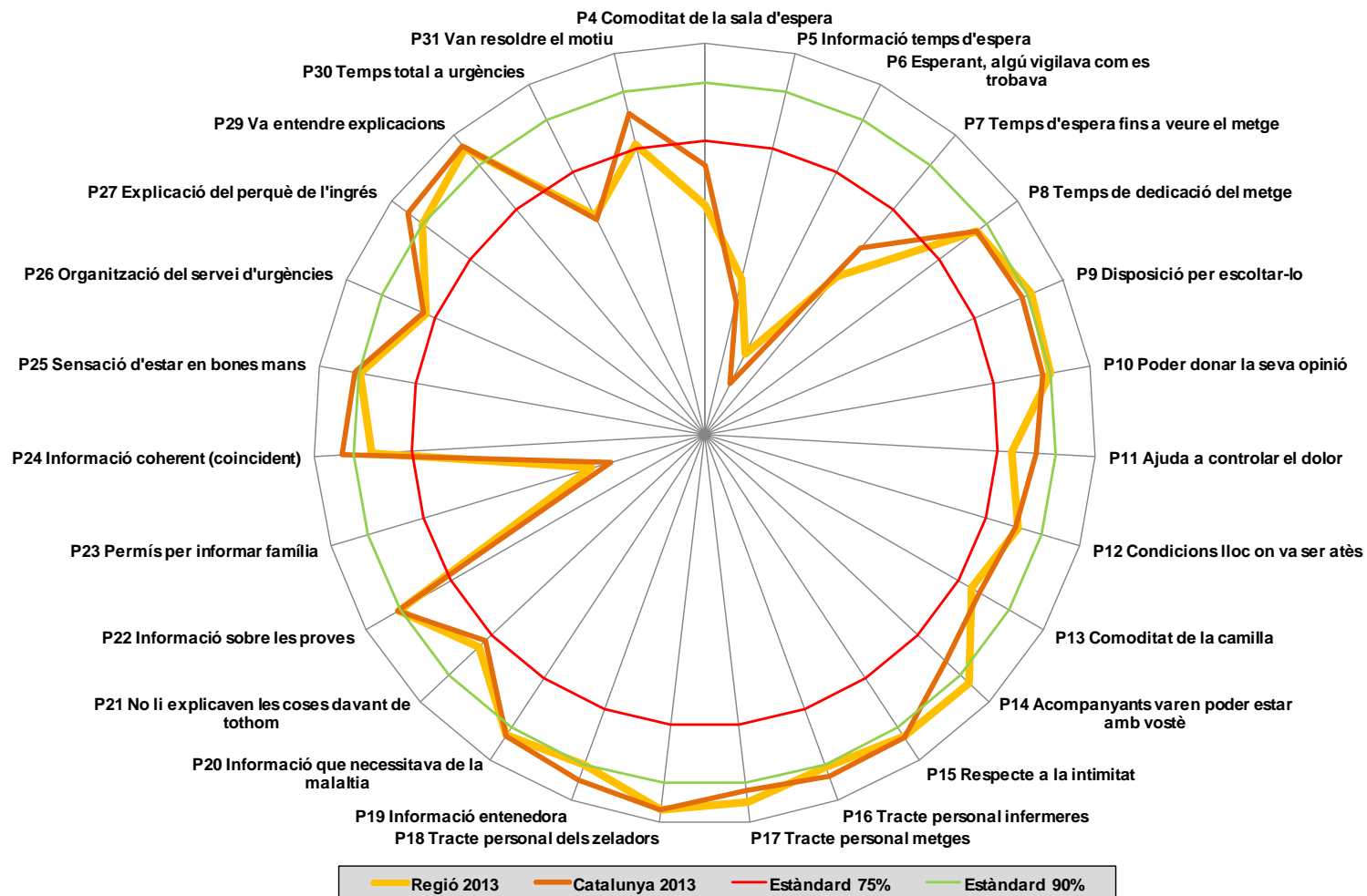
Pregunta resumida	Catalunya	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	Barcelona Nord	Barcelona Sud
P4 Comoditat de la sala d'espera	68,9%	79,3%	58,6%	63,2%	77,4%	69,9%	73,8%	66,9%	64,0%	70,8%
P5 Informació temps d'espera	34,6%	47,7%	40,9%	22,7%	31,7%	37,9%	31,9%	40,1%	31,1%	33,9%
P6 Esperant, algú vigilava com es trobava	14,5%	22,8%	22,9%	11,0%	17,9%	17,7%	11,8%	19,5%	9,7%	10,3%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	78,9%	52,9%	50,9%	71,7%	61,3%	63,6%	63,1%	56,1%	65,6%
P8 Temps de dedicació del metge	87,0%	91,2%	86,7%	89,1%	87,6%	85,3%	89,2%	87,4%	85,7%	86,0%
P9 Disposició per escoltar-lo	88,3%	92,7%	90,9%	89,6%	88,7%	87,1%	88,7%	89,3%	86,5%	87,6%
P10 Poder donar la seva opinió	87,8%	91,1%	89,8%	87,7%	85,5%	87,1%	88,1%	88,5%	87,9%	87,4%
P11 Ajuda a controlar el dolor	84,9%	91,8%	78,8%	87,3%	86,2%	82,7%	86,0%	83,9%	83,7%	85,3%
P12 Condicions lloc on va ser atès	83,0%	86,3%	83,8%	85,2%	88,4%	83,7%	82,9%	81,5%	81,9%	80,3%
P13 Comoditat de la camilla	81,3%	79,1%	78,9%	82,6%	87,0%	79,4%	85,0%	83,7%	80,9%	77,3%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	85,1%	85,7%	92,9%	92,7%	94,2%	76,3%	89,3%	73,4%	87,2%	89,0%
P15 Respecte a la intimitat	93,0%	95,4%	92,9%	93,5%	94,4%	93,5%	92,3%	92,1%	92,4%	92,5%
P16 Tracte personal infermeres	93,4%	94,3%	90,7%	93,8%	92,2%	94,1%	93,6%	92,7%	93,0%	94,3%
P17 Tracte personal metges	92,1%	92,7%	94,8%	91,3%	90,9%	93,2%	92,8%	92,1%	90,7%	92,7%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	99,3%	96,9%	96,8%	96,6%	96,7%	96,8%	96,0%	98,1%	97,2%
P19 Informació entenedora	94,5%	95,3%	90,1%	93,3%	96,4%	93,7%	94,1%	96,0%	94,6%	93,9%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,7%	93,0%	92,3%	92,3%	94,9%	91,4%	92,0%	93,8%	93,5%	91,6%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,3%	76,2%	79,6%	79,2%	78,0%	77,0%	72,3%	80,3%	77,2%	75,4%
P22 Informació sobre les proves	90,9%	93,7%	90,5%	90,5%	92,2%	90,2%	88,9%	91,6%	90,6%	91,1%
P23 Permis per informar família	25,1%	31,2%	30,2%	21,8%	25,5%	25,7%	22,7%	24,0%	24,8%	26,4%
P24 Informació coherent (coincident)	93,1%	95,5%	85,2%	92,3%	93,5%	91,1%	95,0%	93,3%	94,7%	92,5%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,9%	93,9%	89,7%	88,5%	91,6%	89,4%	90,8%	92,7%	90,1%	91,6%
P26 Organització del servei d'urgències	78,3%	88,9%	77,8%	74,6%	81,5%	78,6%	80,5%	80,1%	71,5%	80,1%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,8%	98,3%	90,0%	92,8%	97,1%	95,6%	96,0%	95,7%	94,3%	92,9%
P29 Va entendre explicacions	96,4%	96,5%	95,6%	96,8%	96,4%	96,0%	97,9%	96,1%	95,8%	96,9%
P30 Temps total a urgències	61,6%	75,7%	62,6%	55,6%	67,6%	63,4%	64,5%	62,5%	54,3%	62,5%
P31 Van resoldre el motiu	84,3%	88,1%	76,3%	83,2%	85,2%	82,1%	86,5%	86,8%	82,5%	84,3%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,6</b>	<b>8,0</b>	<b>7,5</b>	<b>7,4</b>	<b>7,8</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>	<b>7,9</b>	<b>7,5</b>	<b>7,7</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>83,0%</b>	<b>84,0%</b>	<b>80,6%</b>	<b>80,3%</b>	<b>83,3%</b>	<b>78,4%</b>	<b>81,4%</b>	<b>87,3%</b>	<b>82,9%</b>	<b>84,9%</b>

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

# RS ALT PIRINEU I ARAN

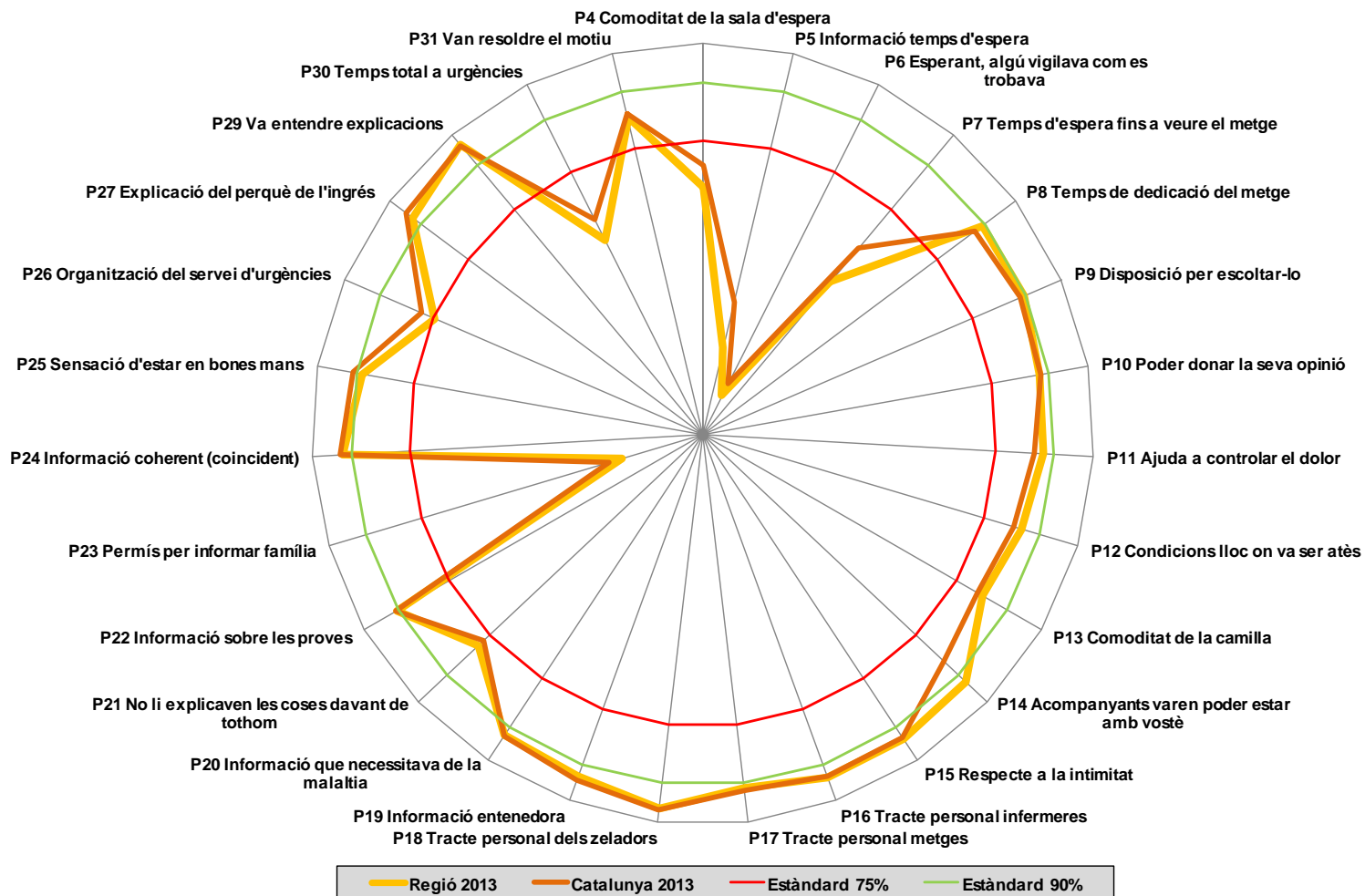


# RS LLEIDA

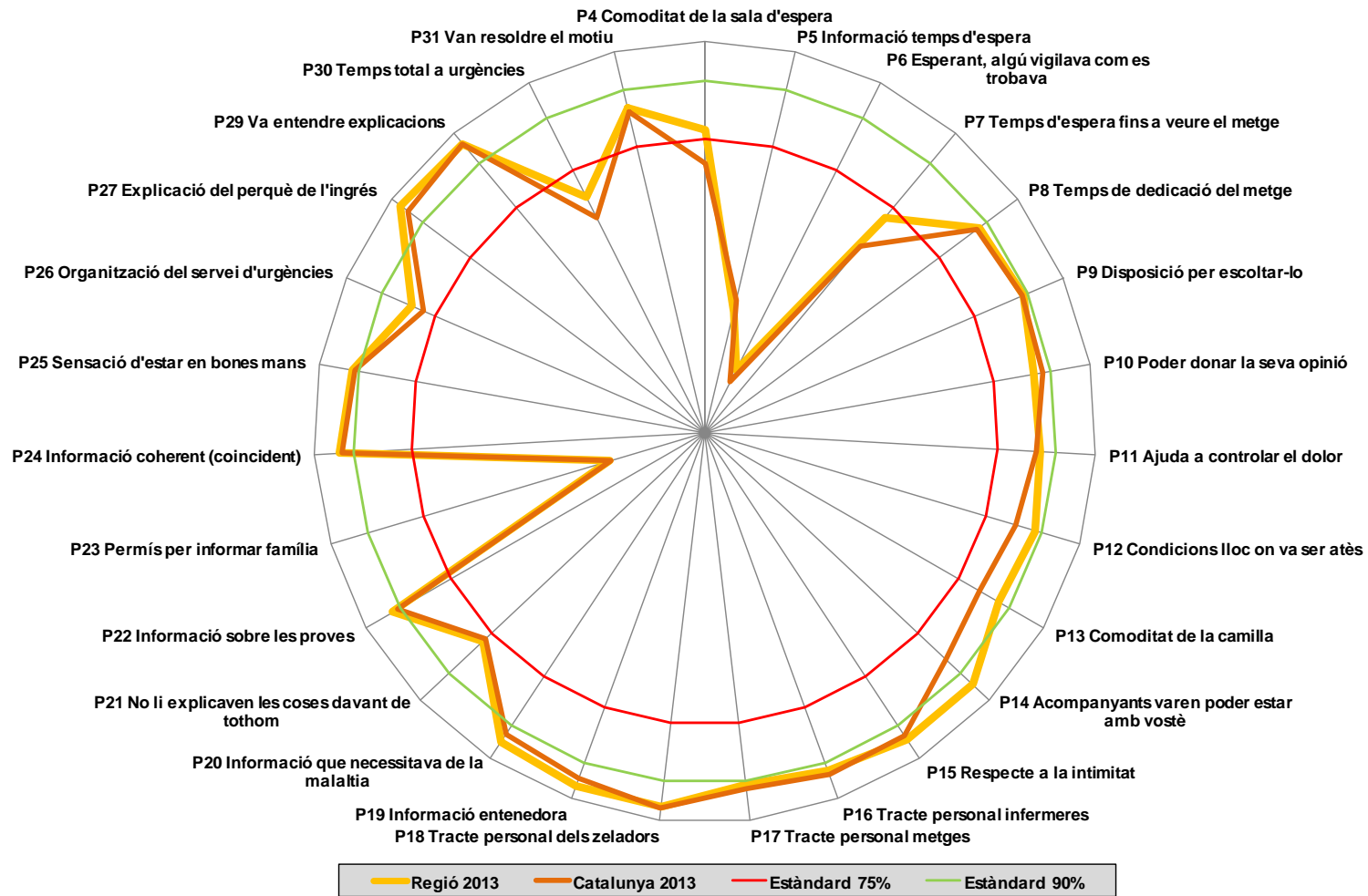




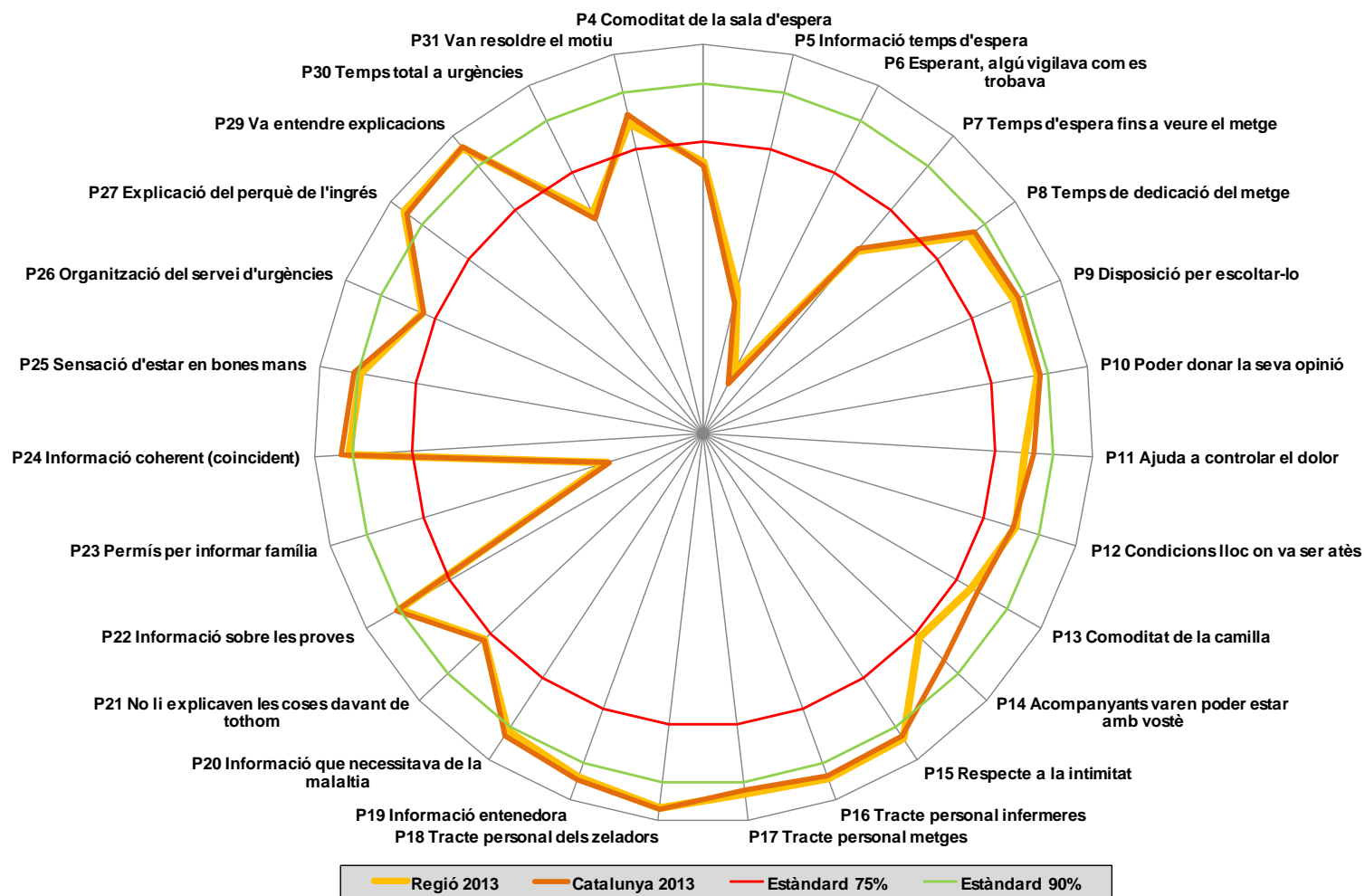
# RS TARRAGONA



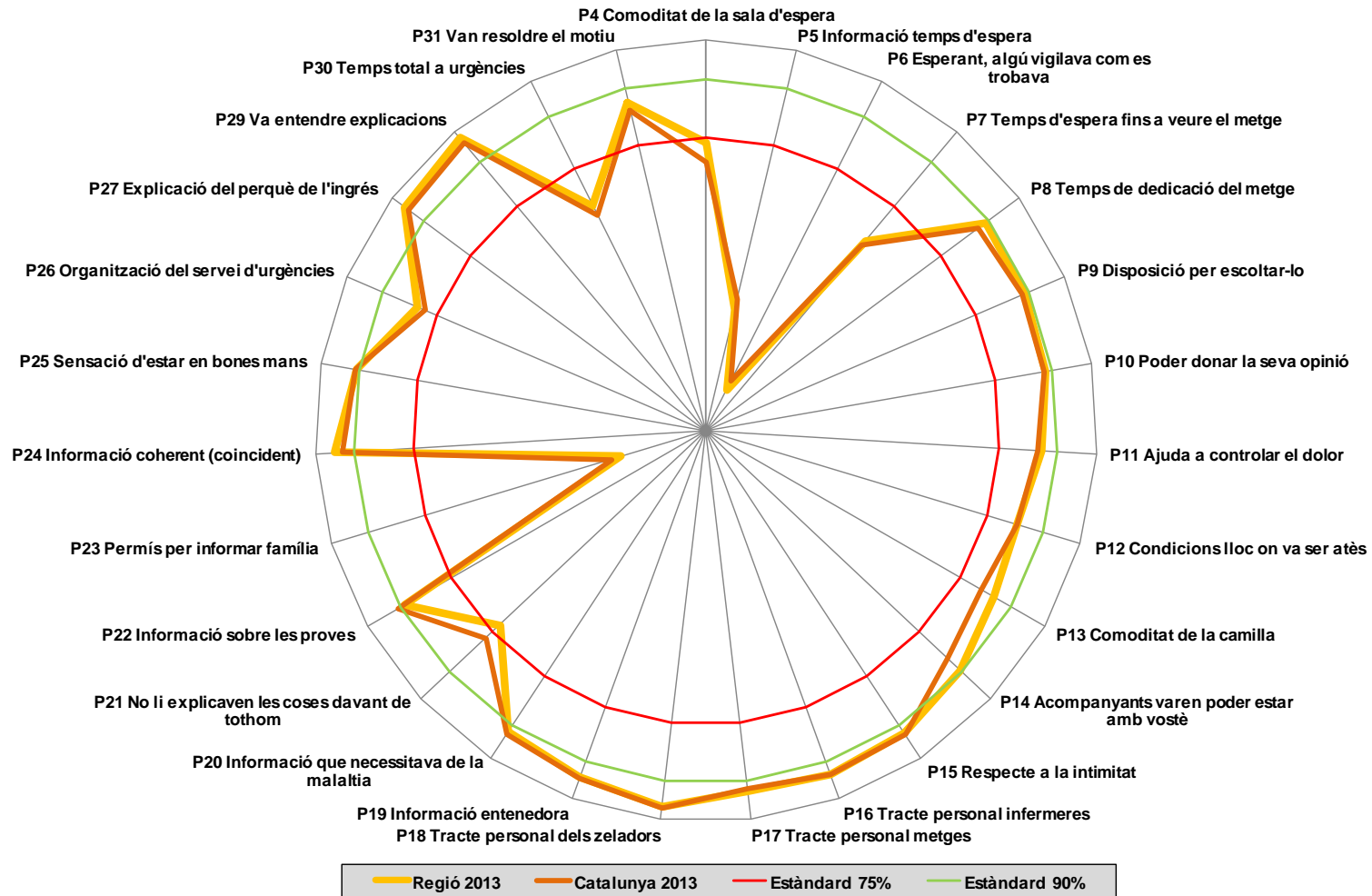
# RS TERRES DE L'EBRE



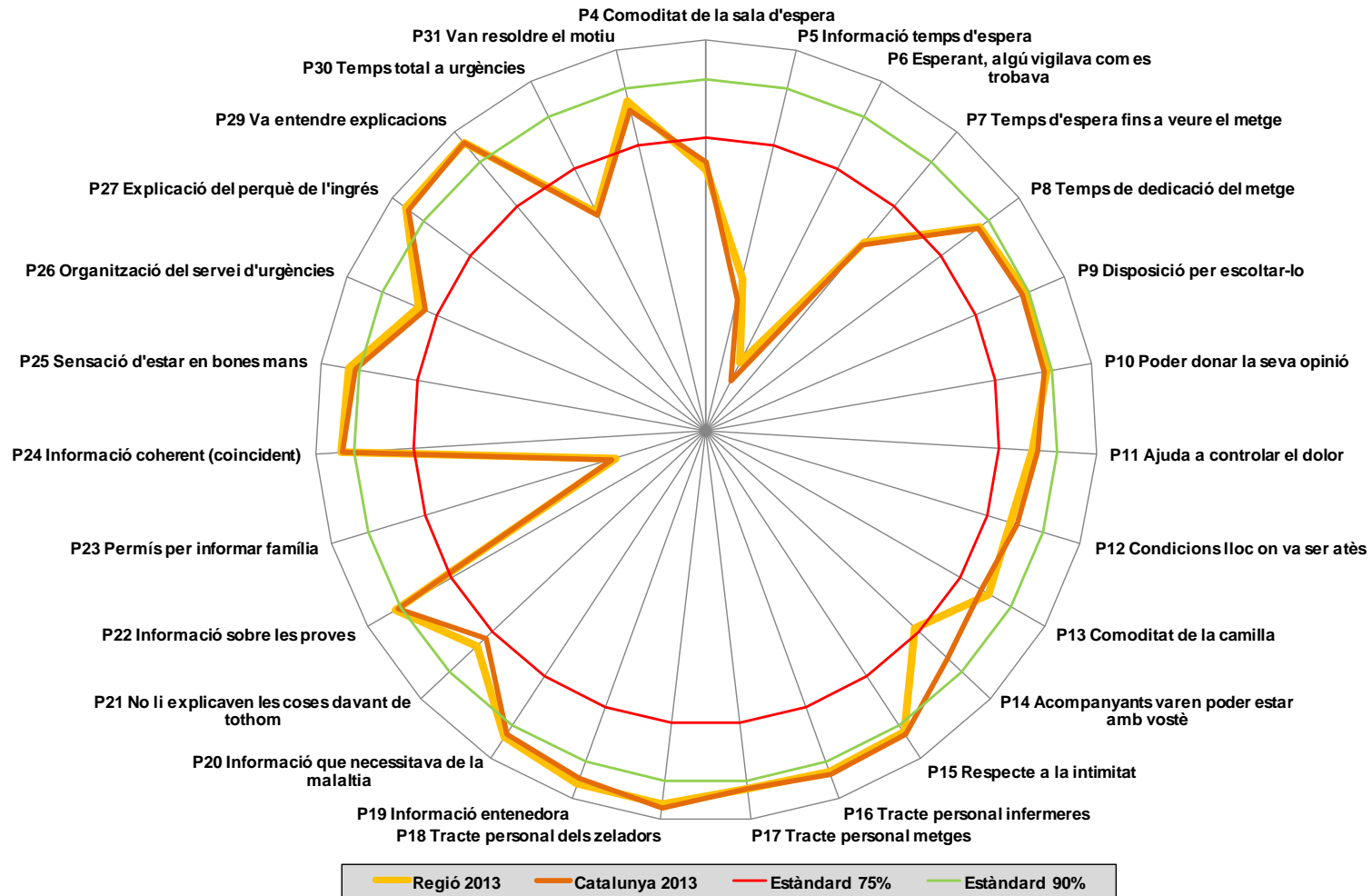
# RS GIRONA



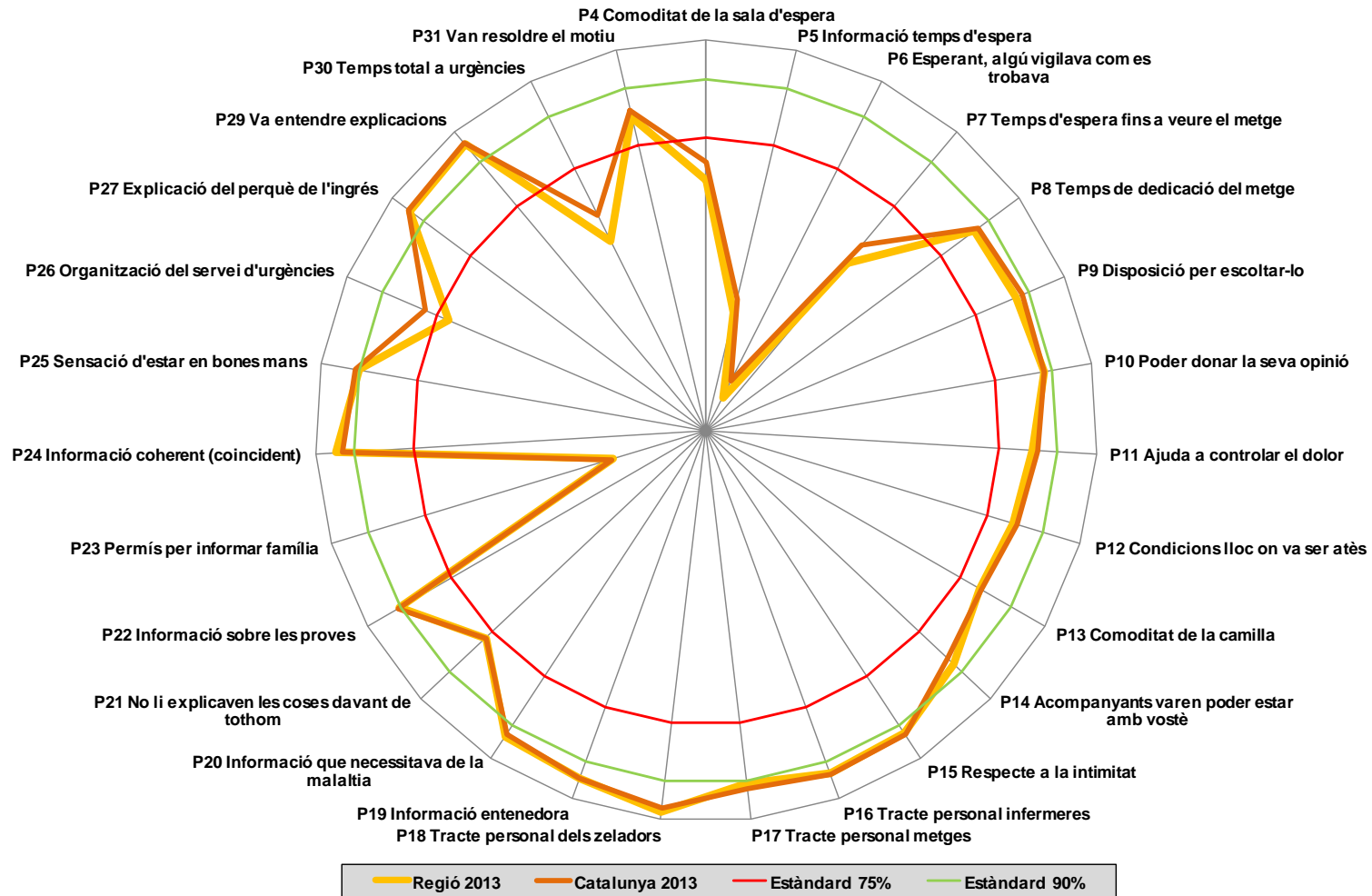
# RS CATALUNYA CENTRAL



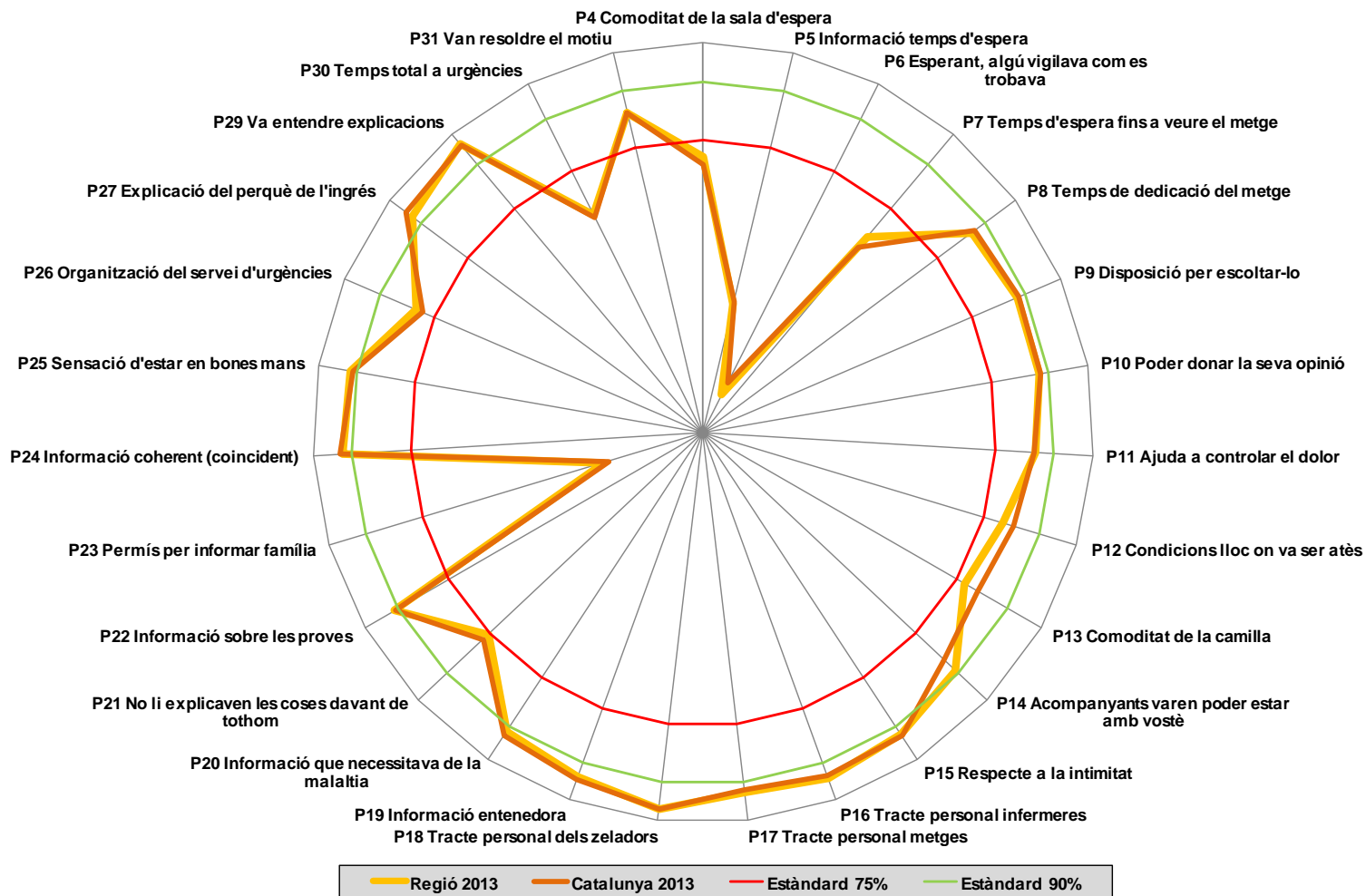
# RS CSB



# RS BARCELONA NORD



# RS BARCELONA SUD



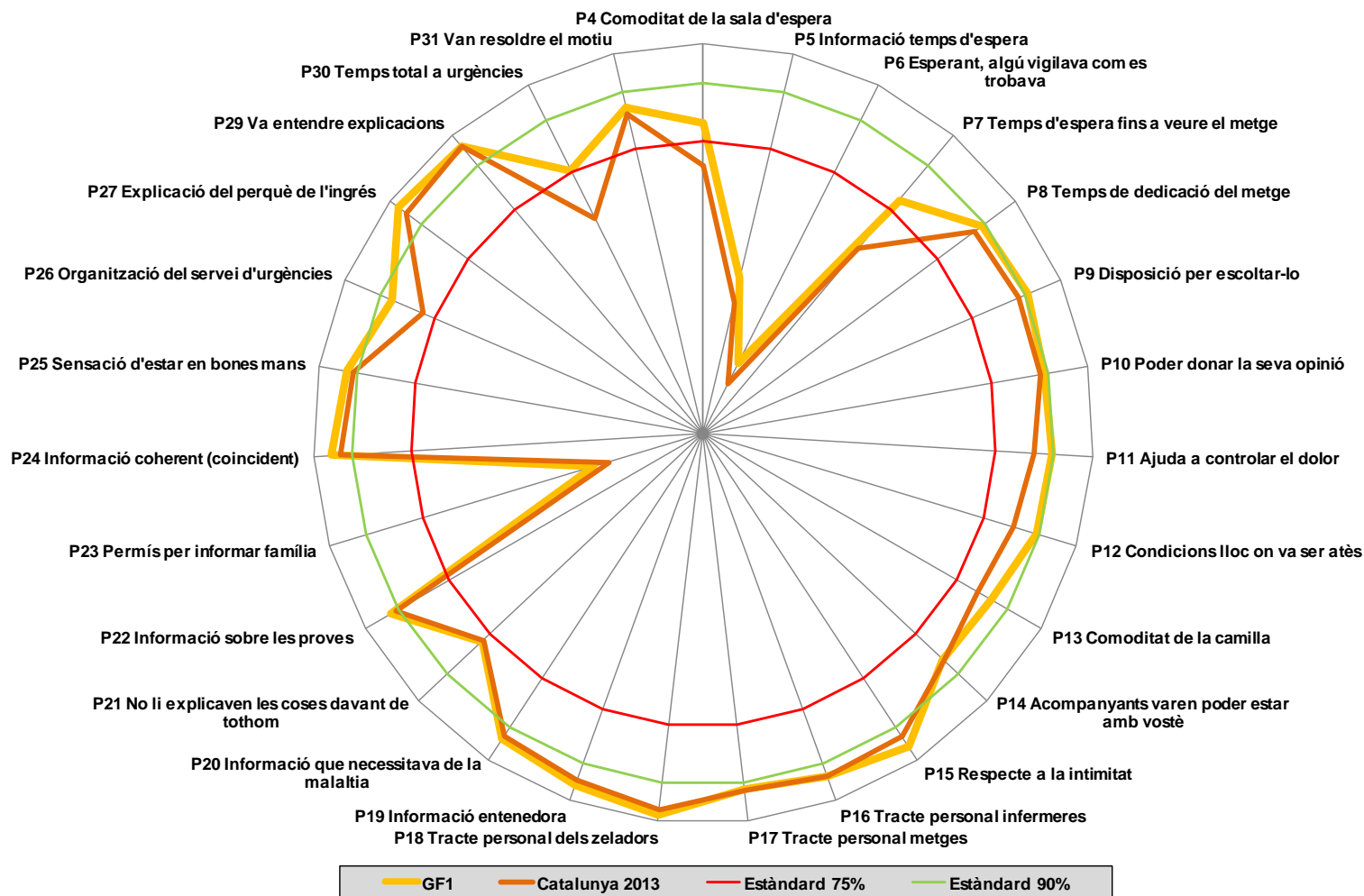
# INDICADOR POSITIU PER GRUP DE FACTURACIÓ

Pregunta resumida	Catalunya	GF1	GF2	GF3	GF4
P4 Comoditat de la sala d'espera	68,9%	79,7%	69,4%	64,9%	66,7%
P5 Informació temps d'espera	34,6%	41,1%	32,2%	32,7%	37,6%
P6 Esperant, algú vigilàvem com es trobava	14,5%	20,4%	12,4%	13,7%	15,9%
P7 Temps d'espera fins a veure el metge	62,1%	78,3%	59,8%	58,0%	61,5%
P8 Temps de dedicació del metge	87,0%	89,3%	85,2%	87,4%	88,2%
P9 Disposició per escoltar-lo	88,3%	90,8%	87,2%	87,7%	89,8%
P10 Poder donar la seva opinió	87,8%	88,8%	87,8%	86,9%	89,2%
P11 Ajuda a controlar el dolor	84,9%	89,7%	84,5%	82,7%	86,0%
P12 Condicions lloc on va ser atès	83,0%	89,4%	84,4%	80,6%	79,2%
P13 Comoditat de la camilla	81,3%	85,3%	81,4%	79,5%	81,0%
P14 Acompanyants varen poder estar amb vostè	85,1%	84,5%	87,2%	85,4%	80,2%
P15 Respecte a la intimitat	93,0%	96,0%	93,0%	92,4%	91,5%
P16 Tracte personal infermeres	93,4%	93,4%	93,4%	93,2%	93,9%
P17 Tracte personal metges	92,1%	91,8%	92,3%	91,4%	93,2%
P18 Tracte personal dels zeladors	97,1%	98,4%	96,6%	97,0%	96,9%
P19 Informació entenedora	94,5%	96,0%	93,7%	93,9%	96,2%
P20 Informació que necessitava de la malaltia	92,7%	93,8%	91,7%	93,0%	93,6%
P21 No li explicaven les coses davant de tothom	77,3%	77,9%	78,3%	76,6%	76,0%
P22 Informació sobre les proves	90,9%	92,5%	90,1%	90,4%	92,4%
P23 Permís per informar família	25,1%	29,3%	24,5%	24,1%	25,2%
P24 Informació coherent (coincident)	93,1%	95,4%	92,4%	92,0%	94,8%
P25 Sensació d'estar en bones mans	90,9%	92,6%	89,2%	90,8%	93,5%
P26 Organització del servei d'urgències	78,3%	86,6%	76,9%	76,1%	78,6%
P27 Explicació del perquè de l'ingrés	94,8%	97,4%	95,0%	93,5%	95,4%
P29 Va entendre explicacions	96,4%	96,3%	96,4%	96,4%	96,4%
P30 Temps total a urgències	61,6%	75,6%	59,1%	57,8%	63,1%
P31 Van resoldre el motiu	84,3%	85,9%	83,9%	83,1%	86,2%
<b>P 101 Valoració global</b>	<b>7,6</b>	<b>7,9</b>	<b>7,5</b>	<b>7,5</b>	<b>7,9</b>
<b>P 102 Fidelitat</b>	<b>83,0%</b>	<b>83,0%</b>	<b>80,4%</b>	<b>82,5%</b>	<b>90,0%</b>

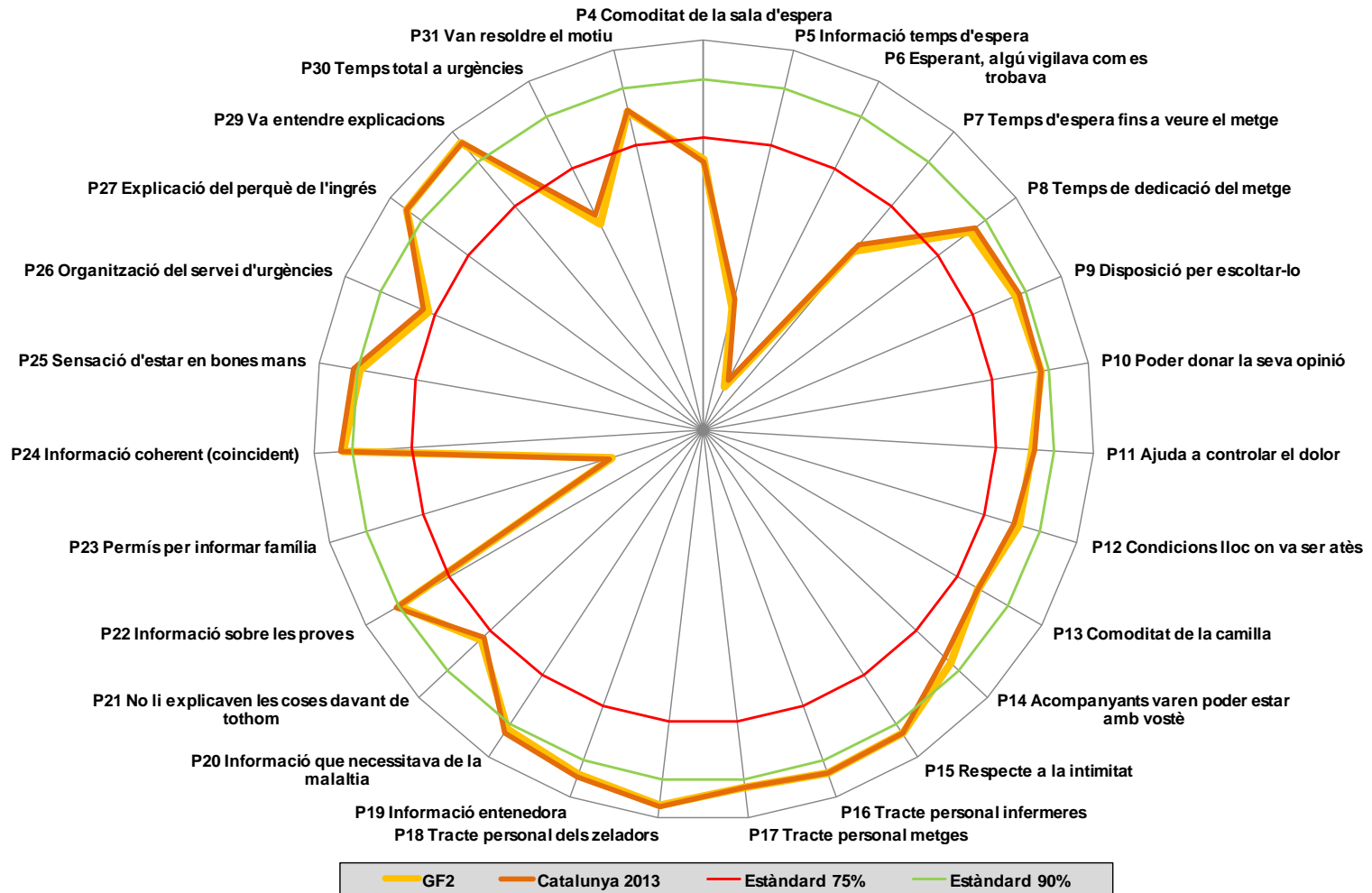
Els colors **verd** i **vermell** en els valors, indiquen diferències significatives respecte a Catalunya en **positiu** i **negatiu**



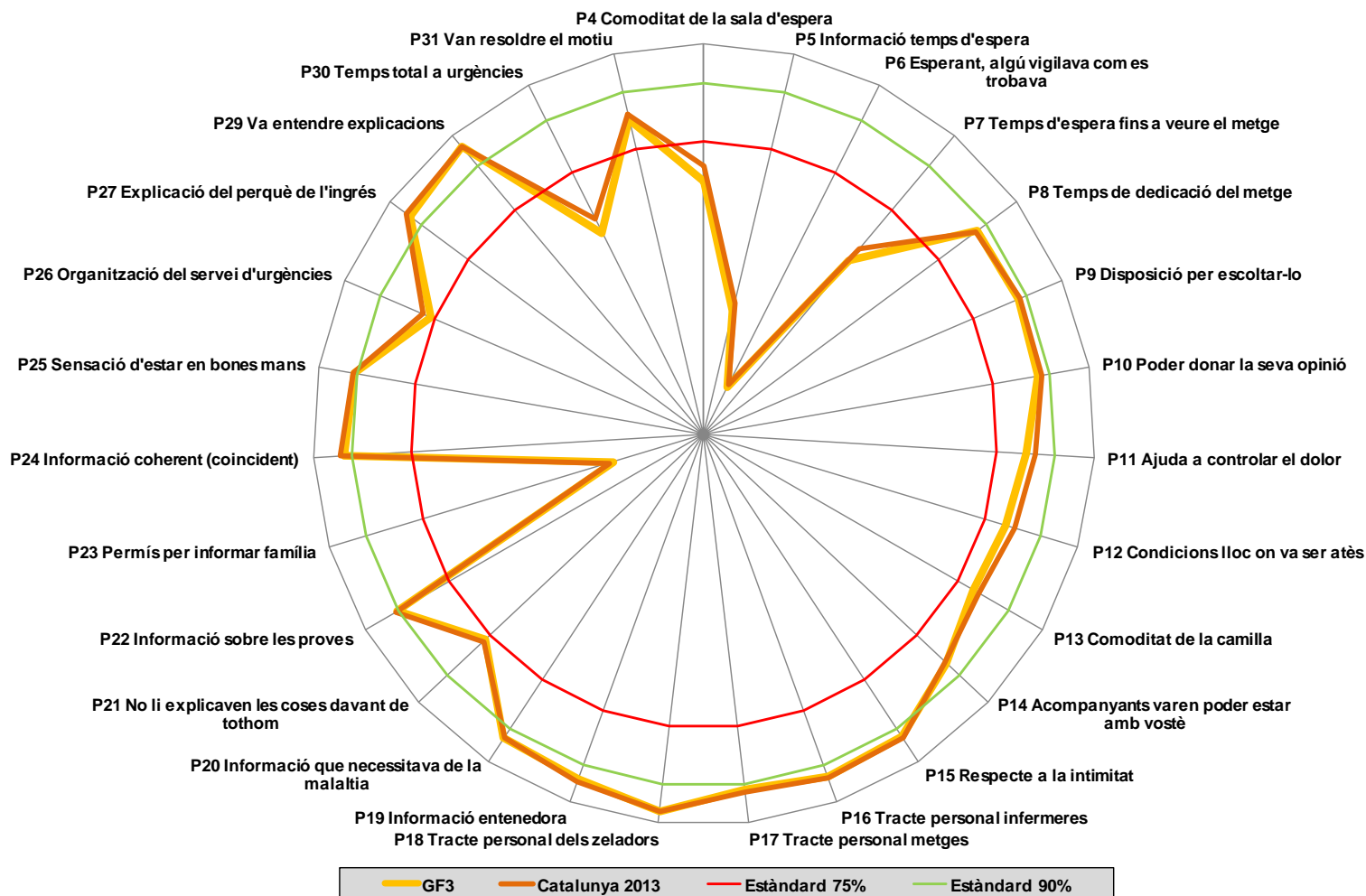
# GF1 HOSPITALS GENERALS BÁSICS AÏLLATS I HOSPITALS COMPLEMENTARIS VS CATALUNYA



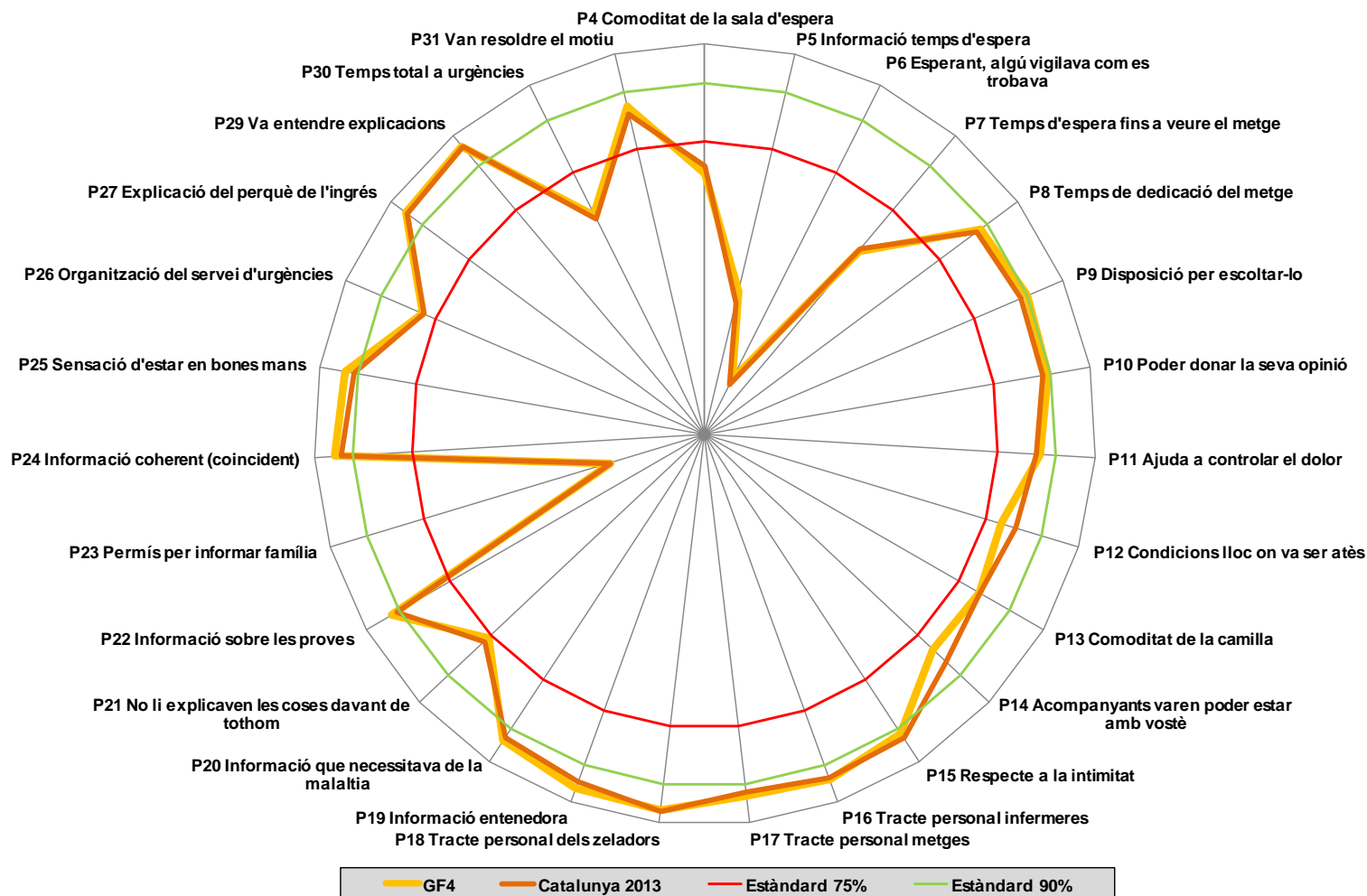
# GF2 HOSPITALS GENERALS BÀSICS VS CATALUNYA



# GF3 HOSPITALS DE REFERÈNCIA VS CATALUNYA



# GF4 HOSPITALS D'ALTA TECNOLOGIA VS CATALUNYA



# ASPECTES A DESTACAR (I)

- La puntuació mitjana de satisfacció és de 7,64 sobre 10.
- Els resultats són, en general, positius: un total de 11 ítems es troben per sobre del 90% de valoracions positives, 10 ítems es situen entre el 75% i el 90% de valoracions positives, per sols 6 per sota de l'estàndard del 75% de valoracions positives.
- El tracte personal de zeladors (97,1%), infermeres (93,4%) i metges (92,1%), les explicacions entenedores per quan marxés d'urgències (96,4%) i sobre l'ingrés (94,8%), informació entenedora (94,5%), coherent (93,1%) i sobre les proves (90,9%), el respecte a la intimitat (93,0%) i la sensació de trobar-se en bones mans (90,9%), són els aspectes que reben valoracions més positives (àrea d'excel·lència).
- Pel que fa als ítems pitjor valorats, trobem el permís per informar a la família (25,1%), informació del temps d'espera (34,6%), el temps total a urgències (61,6%) i el de fins a veure el metge (62,1%), i la comoditat de la sala d'espera (68,9%), que reben menys del 75% de valoracions positives, i han obtingut pitjors resultats que a l'anterior edició.

# ASPECTES A DESTACAR (II)

- La satisfacció global presenta millors resultats que en la darrera edició de 2011 (7,64 vs 7,62), de la mateixa manera que amb la fidelitat (83% vs 82,8%).
- La majoria de preguntes (17 de 20 comparables) milloren els resultats de 2011, amb 6 preguntes que presenten diferències significatives respecte l'anterior edició (5 amb diferències significatives positives i 1 amb diferència significativa negativa).
- Els elements amb millores significatives són el respecte a la intimitat, la sensació d'estar en bones mans, l'ajuda per a controlar el dolor, el tracte personal dels metges, i el permís per informar a la família.