



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Enquesta sobre l'experiència del ciutadà en el sistema sanitari de Catalunya

Glòria Oliva Oliva

Servei de Promoció de la Qualitat i la Bioètica
Direcció general d'Ordenació i Regulació Sanitària

17/04/2023



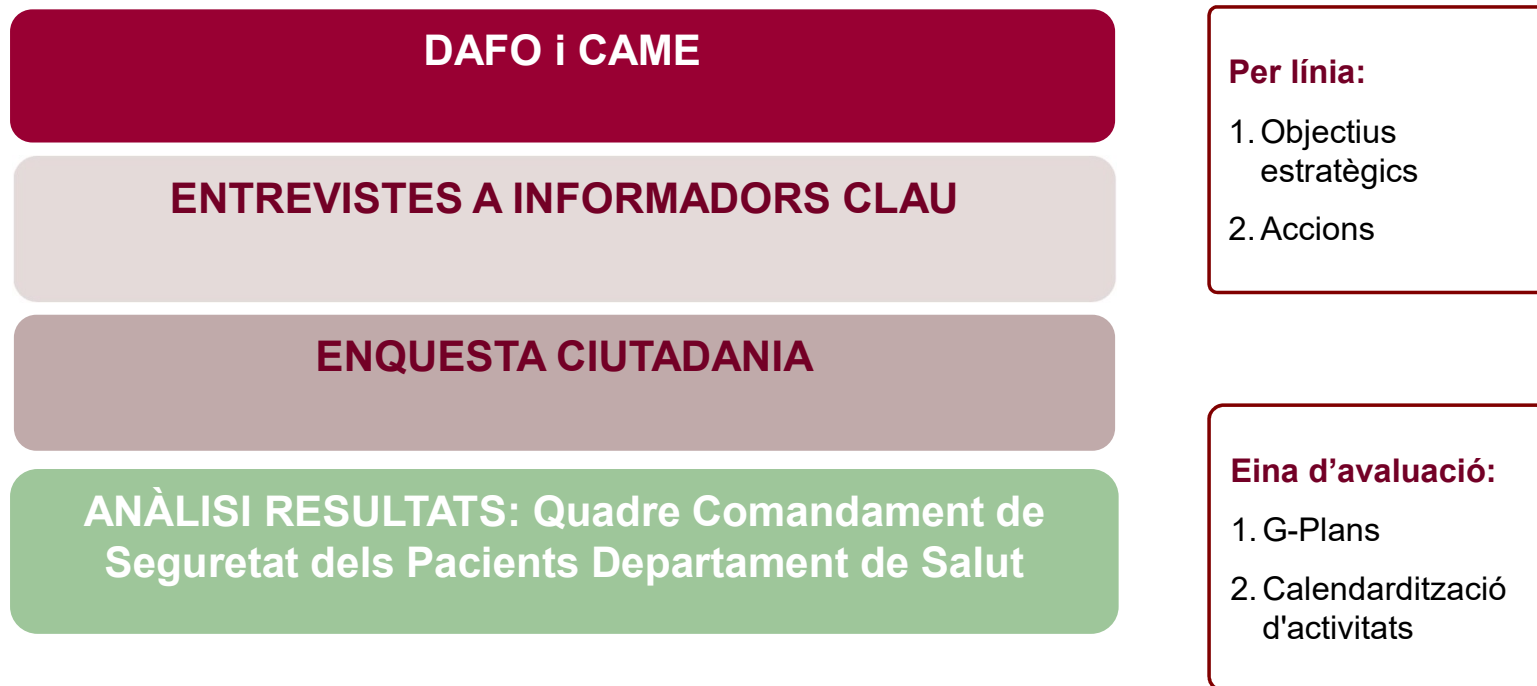
PQiSP Cat

Pla de Qualitat i Seguretat dels
Pacients de Catalunya 2023 - 2026

**S/Sistema de
Salut de Catalunya**

Desenvolupament de les línies estratègiques del PQiSP Cat 2023-26

- Metodologia:





PQiSP Cat

Pla de Qualitat i Seguretat dels
Pacients de Catalunya 2023 - 2026



L1 - Política i estratègia



L2 - Lideratge, cultura i participació dels professionals



L3 - Models de gestió de Qualitat i Seguretat dels Pacients



L4 - Avaluació, aprenentatge i millora contínua



L5 - Gestió del coneixement, recerca i innovació



L6 - Comunicació



L7 - Aliances, xarxes...



L8 - Participació ciutadana



Enquesta ciutadania

Enquesta a la ciutadania realitzada al Portal Participa Gencat per conèixer la seva opinió i experiència en relació amb l'atenció rebuda en el sistema sanitari de Catalunya.

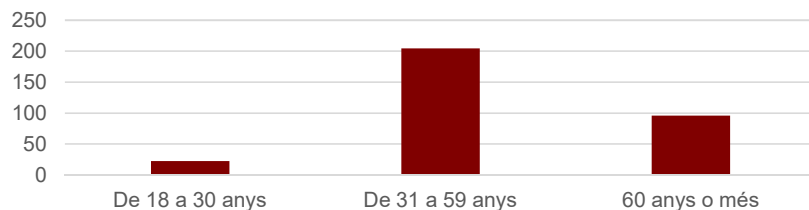
Total de respostes finalitzades:

- Àmbit públic: 324
- Àmbit privat: 42

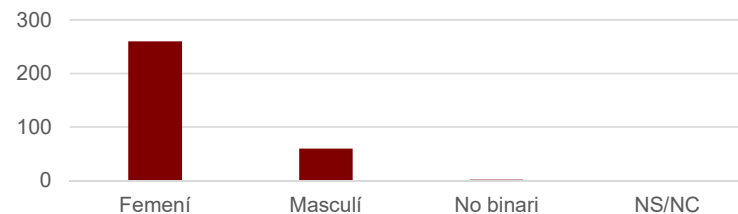


Qui hi ha participat?

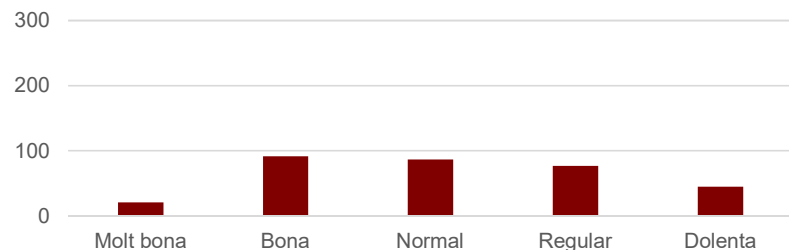
Grup d'edat



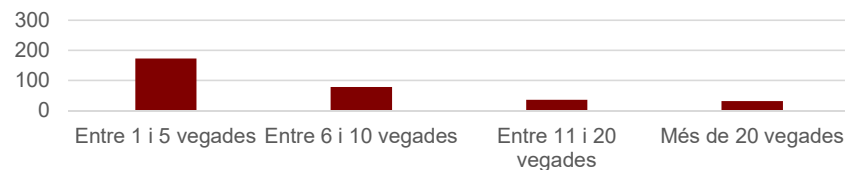
Gènere



En els darrers dotze mesos, diríeu que **la vostra salut ha estat en general?**



Quantes vegades heu estat atesos en els darrers 12 mesos?



Dones de 31 a 59 anys

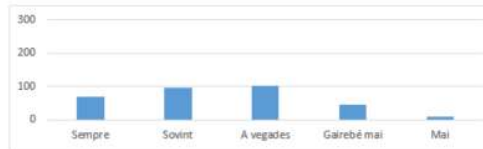
Salut bona-normal

Ús del sistema sanitari entre 1 i 5 cops en un any

Opinió sobre la relació amb els professionals sanitaris

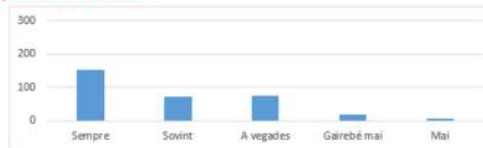
Les preguntes següents són sobre l'assistència sanitària que heu rebut al sistema sanitari de Catalunya en els darrers dotze mesos: El vostre metge/metgessa habitual i la resta de professionals sanitaris van estar **disponibles** quan els vàreu necessitar?

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Sempre	70	21,60	21,74	21,74
Sovint	97	29,94	30,12	51,86
A vegades	103	31,79	31,99	83,85
Gairebé mai	44	13,58	13,66	97,52
Mai	8	2,47	2,48	100,00
NS/NC	2	0,62		
Total	324	100,00	100,00	



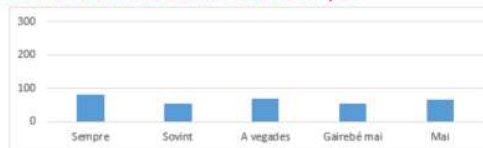
Les preguntes següents són sobre l'assistència sanitària que heu rebut al sistema sanitari de Catalunya en els darrers dotze mesos: El vostre metge/metgessa habitual i la resta de professionals sanitaris es van **prendre seriosament els vostres problemes de salut**?

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Sempre	152	46,91	46,91	46,91
Sovint	71	21,91	21,91	68,83
A vegades	76	23,46	23,46	92,28
Gairebé mai	18	5,56	5,56	97,84
Mai	7	2,16	2,16	100,00
NS/NC	0	0,00		
Total	324	100,00	100,00	



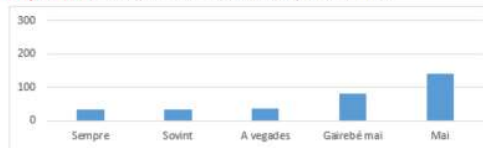
Les preguntes següents són sobre l'assistència sanitària que heu rebut al sistema sanitari de Catalunya en els darrers dotze mesos: El vostre metge/metgessa habitual i la resta de professionals sanitaris us van **informar sobre possibles efectes secundaris de medicaments a tenir en compte**?

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Sempre	80	24,69	24,77	24,77
Sovint	54	16,67	16,72	41,49
A vegades	69	21,30	21,36	62,85
Gairebé mai	53	16,36	16,41	79,26
Mai	67	20,68	20,74	100,00
NS/NC	1	0,31		
Total	324	100,00	100,00	



Les preguntes següents són sobre l'assistència sanitària que heu rebut al sistema sanitari de Catalunya en els darrers dotze mesos: El vostre metge/metgessa habitual i la resta de professionals sanitaris us van animar a **parlar de les vostres preocupacions** sobre l'assistència sanitària que us oferien?

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Sempre	34	10,49	10,49	10,49
Sovint	34	10,49	10,49	20,99
A vegades	36	11,11	11,11	32,10
Gairebé mai	80	24,69	24,69	56,79
Mai	140	43,21	43,21	100,00
NS/NC	0	0,00		
Total	324	100,00	100,00	

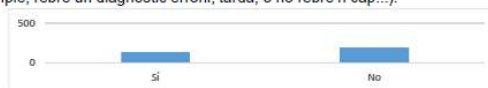


- Disponibles sovint i a vegades.
- Prendre sempre i sovint els problemes de salut seriosament.
- No sempre informen de possibles efectes secundaris dels medicaments.
- Gairebé i mai animen a parlar de les preocupacions que tenen els pacients sobre l'assistència sanitària.

Quins problemes heu patit en relació a l'assistència sanitària?

Heu patit algun dels problemes següents? En relació **amb el diagnòstic** (per exemple, rebre un diagnòstic erroni, tardà, o no rebre'n cap...).

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Si	133	41,05	41,05	41,05
No	191	58,95	58,95	100,00
NS/NC	0	0,00		
Total	324	100,00	100,00	



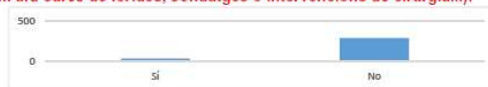
Heu patit algun dels problemes següents? En relació **amb la medicació** (per exemple, que us hagin donat una medicació destinada a un altre pacient, que us hagin prescrit una dosi errònia o que hàgiu patit una reacció al·lèrgica...).

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Si	41	12,65	12,65	12,65
No	283	87,35	87,35	100,00
NS/NC	0	0,00		
Total	324	100,00	100,00	



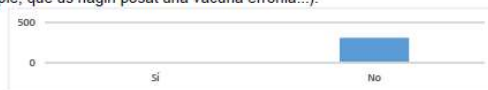
Heu patit algun dels problemes següents? En relació **amb altres tractaments** (com ara cures de ferides, sondatges o intervencions de cirurgia...).

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Si	33	10,19	10,25	10,25
No	289	89,20	89,75	100,00
NS/NC	2	0,62		
Total	324	100,00	100,00	



Heu patit algun dels problemes següents? En relació **amb les vacunes** (per exemple, que us hagin posat una vacuna errònia...).

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Si	11	3,40	3,43	3,43
No	310	95,68	96,57	100,00
NS/NC	3	0,93		
Total	324	100,00	100,00	



Heu patit algun dels problemes següents? En relació **amb anàlisis de sang o qualsevol altra anàlisi de laboratori** (per exemple, que se n'hagin perdut els resultats o que hi hagi hagut discrepàncies entre diferents professionals dels resultats).

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Si	41	12,65	12,65	12,65
No	283	87,35	87,35	100,00
NS/NC	0	0,00		
Total	324	100,00	100,00	



Heu patit algun dels problemes següents? En relació amb les **proves diagnòstiques o de seguiment** (llevat d'anàlisis de sang o de laboratori, com ara un electrocardiograma o una radiografia).

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Si	39	12,04	12,11	12,11
No	283	87,35	87,89	100,00
NS/NC	2	0,62		
Total	324	100,00	100,00	



Els pacients que han patit algun problema en relació a l'assistència, els més freqüents són en relació amb:

- El diagnòstic (41%)
- La medicació (12,6%)
- Anàlisi de sang o qualsevol altra analítica de laboratori (12,6%)
- Proves diagnòstiques o de seguiment (12%)

Quins problemes heu patit en relació a l'assistència sanitària?

Heu patit algun dels problemes següents? En relació amb **les vostres cites** (per exemple, no aconseguir una cita en un termini de 48 hores quan consideràveu que el vostre problema de salut requeria assistència urgent).

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Si	202	62,35	62,35	62,35
No	122	37,65	37,65	100,00
NS/NC	0	0,00		
Total	324	100,00	100,00	



Heu patit algun dels problemes següents? En relació amb el vostre **historial mèdic** (per exemple, que la informació registrada en una consulta o a l'hospital no estigués disponible en cas de requerir-la).

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Si	114	35,19	35,29	35,29
No	209	64,51	64,71	100,00
NS/NC	1	0,31		
Total	324	100,00	100,00	



Heu patit algun dels problemes següents? En relació amb la **comunicació dels pacients amb els professionals sanitaris** (per exemple, no rebre la informació necessària sobre els vostres problemes de salut a la vostra assistència sanitària).

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Si	138	42,59	42,72	42,72
No	185	57,10	57,28	100,00
NS/NC	1	0,31		
Total	324	100,00	100,00	



Heu patit algun dels problemes següents? **En relació amb la comunicació entre els professionals sanitaris d'un mateix centre** (per exemple, que els professionals sanitaris no compartissin entre ells informació important sobre la vostra assistència sanitària).

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Si	111	34,26	34,37	34,37
No	212	65,43	65,63	100,00
NS/NC	1	0,31		
Total	324	100,00	100,00	



Heu patit algun dels problemes següents? En relació amb la comunicació entre **els professionals sanitaris de diferents centres** (per exemple, accés a resultats de proves clíniques, manca de coordinació de tractaments, etc).

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Si	151	46,60	46,75	46,75
No	172	53,09	53,25	100,00
NS/NC	1	0,31		
Total	324	100,00	100,00	



Els més freqüents en relació amb:

- Les vostres cites (62%)
- Historial mèdic (35,5%)
- Comunicació dels pacients amb els professionals sanitaris (42,6%)
- Comunicació entre els professionals:
 - Del mateix centre (34%)
 - Diferents centres (46,6%)

Heu patit algun tipus de danys en els darrers 12 mesos?

Heu patit **algun tipus de danys** en els darrers dotze mesos? En la vostra **salut física**.

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Sí	121	37,35	38,29	38,29
No	195	60,19	61,71	100,00
NS/NC	8	2,47		
Total	324	100,00	100,00	



Heu patit **algun tipus de danys** en els darrers dotze mesos? En la vostra **salut mental**.

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Sí	99	30,56	31,53	31,53
No	215	66,36	68,47	100,00
NS/NC	10	3,09		
Total	324	100,00	100,00	

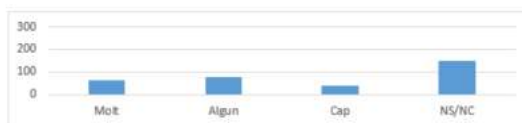


- El 37% algun tipus de danys en la salut física
- El 30,5% algun tipus de danys en la salut mental

Quin impacte han tingut els danys soferts en els darrers 12 mesos?

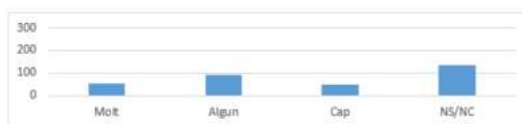
En el cas que hàgiu respòs afirmativament, **quin impacte han tingut? En les vostres activitats socials habituals** (com ara quedar amb els amistats o anar a comprar).

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Molt	61	18,83	35,26	35,26
Algun	75	23,15	43,35	78,61
Cap	37	11,42	21,39	100,00
NS/NC	151	46,60		
Total	324	100,00	100,00	



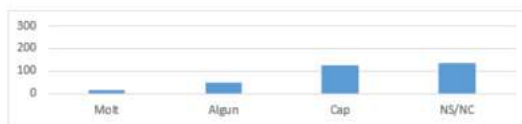
En el cas que hàgiu respòs afirmativament, **quin impacte han tingut? En l'augment de les vostres necessitats de salut** (com ara necessitar medicació o proves addicionals).

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Molt	54	16,67	28,27	28,27
Algun	90	27,78	47,12	75,39
Cap	47	14,51	24,61	100,00
NS/NC	133	41,05		
Total	324	100,00	100,00	



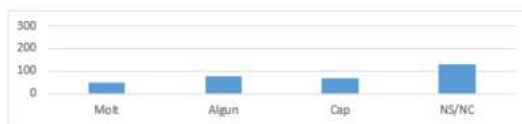
En el cas que hàgiu respòs afirmativament, **quin impacte han tingut? En l'augment de les vostres necessitats en les cures personals** (com ara necessitar ajuda per dutxar-vos o vestir-vos).

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Molt	14	4,32	7,37	7,37
Algun	50	15,43	26,32	33,68
Cap	126	38,89	66,32	100,00
NS/NC	134	41,36		
Total	324	100,00	100,00	



En el cas que hàgiu respòs afirmativament, **quin impacte han tingut? En l'augment de les despeses econòmiques** (com ara haver de fer una despesa extra en medicació).

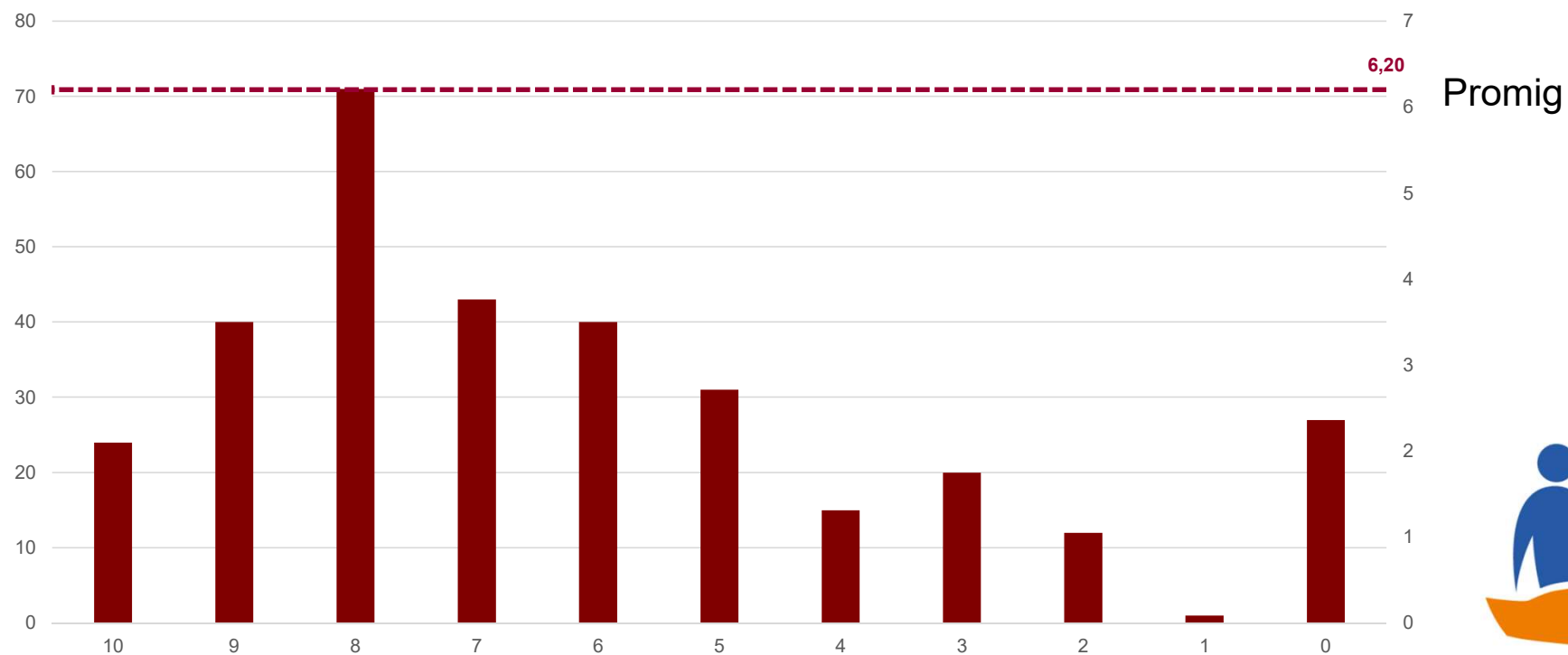
	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Molt	48	14,81	24,87	24,87
Algun	78	24,07	40,41	65,28
Cap	67	20,68	34,72	100,00
NS/NC	131	40,43		
Total	324	100,00	100,00	



Impacte del dany en la vida de les pacients:

- Activitats socials
- En las necessitats de salut
- Augment de les vostres necessitats en cures personals
- Augment de despeses econòmiques

De manera global, com de segura ha estat l'assistència?



Preguntes obertes

Què és fa bé:

- El tracte amable
- La qualitat tècnica de l'atenció
- L'escolta activa
- L'accessibilitat a la informació de salut a través de l'App "La meva salut".

Millores:

- L'accessibilitat (dificultats per aconseguir una cita, demores en proves i intervencions i en cites amb altres nivells assistencials)
- La manca de temps per a l'atenció a pacients pels professionals
- Més informació del procés assistencial

Pacients participant en la millora:

- Valoren molt positivament que se'ls preguntin. Fan propostes concretes de com millorar l'assistència i s'ofereixen a col·laborar en la creació d'un sistema sanitari més segur per a Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

seguretatdelspacients.gencat.cat
canalsalut.gencat.cat

S/Sistema de
Salut de Catalunya