

Anàlisi de les opinions dels usuaris de BSA

2020



Total opinions a BSA

	Any 2019	Any 2020
Atenció primària: inclou ASSIR	377	286
Atenció especialitzada: atenció ambulatoria (especialitats mèdiques i quirúrgiques, serveis centrals), atenció hospitalària i atenció a urgències.	2216	2006
Atenció sociosanitària: atenció ambulatoria, hospitalització, hospital de dia, UFISS i treball social	81	54
Atenció domiciliària	482	452
UAC	177	192
Serveis Generals (Hoteleria /Manteniment/Missatgeria)	140	71
Salut Mental i Addicions	91	111
UAU	0	1
Altres	1	2

TOTAL

3.565

3.175

El nombre total d'opinions recollides, 3.175 disminueixen en un 9 % respecte l'any passat.
D'aquestes 2.242 han estat verbals i 933 escrites

71%
verbals



Atenció Primària

2020: 286 (24% respecte el 2019)

Augmenten per motius assistencials, minvent per tracte

	Any 2019	Any 2020
CAP 1 Martí Julià	63	30
CAP 3 Progrés Raval	44	73
CAP 8 Nova Lloreda	42	33
CAP 9 Apenins-Montigalà	35	19
CAP 10 Nova Lloreda	33	42
CAP 12 Morera-Pomar	40	29
CAP Montgat-Tiana	120	60
ASSIR	0	0
Total	377	286

	Any 2019	Any 2020
Assistència	50	70
Documentació	34	33
Informació	21	20
Organització i tràmits	222	146
Tracte	31	9
Agraïments	19	8
Total	377	286

es)

Destacar l'augment en el CAP Progrés-Raval pel desacord amb els canvis de metge i per pediatria



Atenció especialitzada

2020: 2119 (67% respecte el total)

Disminueixen un 8% respecte el 2019

	Any 2019	Any 2020
Altres	1	2
Desconegut	3	11
Infermeria CCEE	9	0
Infermeria Hospitalització	8	4
Rehabilitació CCEE	1	0
Urgències	70	40
Serveis Centrals	380	316
Medicina i Especialitats	1102	959
Cirurgia i Especialitats	473	558
COT	169	118
Salut Mental i Addicions	91	111
Total	2307	2119

	Any 2019	Any 2020
Assistència	197	153
Documentació	23	32
Hoteleria	4	1
Informació	67	41
Organització i tràmits	1904	1811
Tracte	78	48
Agraïments	34	31
Altres	0	2
Total	2307	2119

visites)

Destacar la disminució de les reclamacions per motius assistencials, organització i tràmits i tracte



Atenció Especialitzada

Motius destacables i prioritzacions (5%)

5% es prioritzen

Motius destacables	TOTAL	Prioritzades	No prioritzades
	1772	85	1687

Hi ha reprogramacions

Demora per consulta	741	50	691
Demora per exploració complementària	190	7	183
Demora per intervenció quirúrgica	43	0	43
Demora per tractament no quirúrgic	41	0	41
Error o canvi de programació	168	25	143
Suspensió/anul·lació de consulta	300	1	299
Suspensió/anul·lació de prova complementària	80	0	80
Suspensió/anul·lació d'intervenció quirúrgica	4	0	4
Deficiències avís/correu	32	2	30
Problemes de comunicació telefònica	155	0	155
Error o confusió administrativa	18	0	18

Fa referència a la Clínica del Dolor



Atenció Sociosanitària

2020: 54 (minvent en un 33%)

	Any 2019	Any 2020
Convalescència	14	16
Subaguts	3	4
Llarga estada	5	3
C. Pal·liatives	2	7
Rehabilitació	20	1
At. Ambulatòria	26	21
Desconegut	11	2
Total	81	54

Augmenten els agraïments

	Any 2019	Any 2020
Assistència	16	8
Documentació	3	1
Hoteleria	2	1
Informació	4	5
Organització i tràmits	45	26
Tracte	4	3
Agraïments	7	10
Total	81	54



Atenció domiciliària

2020: 452 disminueixen en un 6% respecte el 2019

	Any 2019	Any 2020
Arranjaments de la llar	2	0
Neteges	376	398
Treball. familiars	70	39
Àpats	30	10
Teleassistència	1	1
Hosp. Domic.	1	2
Geriatría Domic.	0	0
Unitat avaluació Dependència	2	2
Total	482	452

Minvent en un 81% en assistència

	Any 2019	Any 2020
Assistència	349	365
Documentació	0	1
Hoteleria	60	35
Informació	2	2
Organització i tràmits	61	43
Tracte	6	3
Agraïments	4	3
Total	482	452



UAC

2020: 192 augmenten un 8% respecte el 2019

	Any 2019	Any 2020
Punt d'Informació	1	1
Admissions	7	2
Atenció telefònica	39	103
Programació	130	86
Total	177	192

Augmenten en organització i tràmits un 62%

	Any 2019	Any 2020
Informació	76	53
Documentació	9	4
Organització i tràmits	71	119
Tracte	10	12
Agraïments	11	4
Total	177	192



Altres Estructura

2020: 72 minvent un 49% respecte el 2019

	Any 2019	Any 2020
Hoteleria HMB	19	14
Hoteleria CSS	29	10
Hoteleria A. Primària	1	1
Manteniment	25	7
Informàtica	18	9
Missatgeria	48	30
UAU	0	1
Total	140	72

Augmenten en informació

	Any 2019	Any 2020
Documentació	3	1
Informació	0	1
Hoteleria/habilitat i confort	66	30
Organització i tràmits	67	38
Tracte	0	0
Agraïments	4	2
Total	140	72



Salut Mental i Addicions

2020: 111 augmenten un 22% respecte el 2019

	Any 2019	Any 2020
Administratius	1	0
Infermeria	1	0
Psicologia	31	26
Psiquiatria	58	85
Treball social	0	0
Total	91	111

Augmenten en assistència, tracte i psiquiatria

	Any 2019	Any 2020
Assistència	38	41
Informació	4	1
Organització i tràmits	27	46
Documentació	4	2
Tracte	19	21
Agraïments	0	0
Total	91	111



Altres serveis als usuaris

	2019	2020
Informacions verbals no registrables	224	371
Sol·licitud de documentació clínica	110	111
Donació de material ortopèdic	23	15
Voluntats Anticipades:	44	7
Orientació Tramitació	20	6
	24	1
Donació d'òrgans	0	1
Drets ARCO	11	4
Segones Opinions	5	4
Objectes perduts CSS	0	1
Objectes perduts HMB	106	146



Suport legal als professionals

	2019	2020
Procediments judicials oberts	60	61
Procediments judicials tancats	2	1
Procediments judicials actius	13	9
Procediments judicials nous	5	2
Procediments gestionats a través de la pòlissa de Responsabilitat Civil d'explotació.	2	2
Citacions i demandes d'informació judicial	68	60



Cartelleria

	2019	2020
Cartells orientació	116	45
Fulls informació usuari	4	0
Fulletes	8	0
Badalona ciutat saludable	25	9
Butlletins	1	0
Cartes i circulars	4	5
Retolació	5	3
TOTAL	194	62

La imatge corporativa es fa amb coordinació amb Comunicació. A la seva memòria es pot consultar la producció