

Anàlisi de les opinions dels usuaris de BSA

2018



Total opinions a BSA

	Any 2017	Any 2018
Atenció primària: inclou ASSIR	292	365
Atenció especialitzada: atenció ambulatoria (especialitats mèdiques i quirúrgiques, serveis centrals), atenció hospitalària i atenció a urgències.	2292	2264
Atenció sociosanitària: atenció ambulatoria, hospitalització, hospital de dia, UFISS i treball social	60	58
Atenció domiciliària	273	303
UAC	167	153
Serveis Generals (Hoteleria /Manteniment/Missatgeria)	100	134
Salut Mental i Addicions	0	99
UAU	0	1
Altres	9	1

TOTAL

3.193

3.378

El nombre total d'opinions recollides, 3378 augmenta en un 6 % respecte l'any passat.
D'aquestes 2.370 han estat verbals i 1008 escrites

76%
verbals



Atenció Primària

2018: 365 (25% respecte el 2017)

Augmenten per motiu: Organització i Tràmits

	Any 2017	Any 2018
CAP 1 Martí Julià	27	87
CAP 3 Progrés Raval	61	40
CAP 8 Nova Lloreda	46	54
CAP 9 Apenins-Montigalà	43	58
CAP 10 Nova Lloreda	44	34
CAP 12 Morera-Pomar	32	34
CAP Montgat-Tiana	39	57
ASSIR	0	1
Total	292	365

	Any 2017	Any 2018
Assistència	52	57
Documentació	24	27
Informació	16	31
Organització i tràmits	174	222
Tracte	20	21
Agraïments	6	7
Total	292	365

es)

Destacar l'augment en el CAP Martí i Julià pel desacord amb els canvis de metge i el CAP Montgat-Tiana per pediatria



Atenció especialitzada

2018: 2364 (70% respecte el total)

Augmenten un 3% respecte el 2017

	Any 2017	Any 2018
Altres	0	1
Desconegut	3	9
Infermeria CCEE	2	3
Infermeria Hospitalització	7	7
Rehabilitació CCEE	0	2
Urgències	76	82
Serveis Centrals	407	336
Medicina i Especialitats	1117	1188
Cirurgia i Especialitats	474	468
COT	206	169
Salut Mental i Addicions	0	99
Total	2292	2364

	Any 2017	Any 2018
Assistència	158	162
Documentació	11	13
Informació	36	49
Organització i tràmits	2005	2036
Tracte	56	79
Agraïments	26	25
Total	2292	2364

visites)

Destacar l'augment en les reclamacions de tracte i per Organització i Tràmits



Atenció Especialitzada

Motius destacables i prioritzacions (15%)

15% es prioritzen

Motius destacables	TOTAL	Prioritzades	No prioritzades
	2051	300	1751

Hi ha reprogramacions

Demora per consulta	980	148	832
Demora per exploració complementària	326	29	297
Demora per intervenció quirúrgica	75	1	74
Demora per tractament no quirúrgic	20	1	19
Error o canvi de programació	396	110	286
Suspensió/anul·lació de consulta	82	1	81
Suspensió/anul·lació de prova complementària	18	0	18
Deficiències avís/correus	51	0	51
Vaga	75	10	65
Error o confusió administrativa	27	0	27

Fa referència a la Clínica del Dolor



Atenció Sociosanitària

2018: 58 (minven en un 3%)

	Any 2017	Any 2018
Convalescència	19	18
Subaguts	7	6
Llarga estada	5	13
C. Pal·liatives	8	5
Rehabilitació	1	0
At. Ambulatòria	7	8
Desconegut	13	8
Total	60	58

Augmenten en assistència

	Any 2017	Any 2018
Assistència	15	19
Documentació	0	1
Hoteleria	2	2
Informació	2	4
Organització i tràmits	13	9
Tracte	4	5
Agraïments	24	18
Total	60	58



Atenció domiciliària

2018: 303 augmenten en un 11% respecte el 2017

	Any 2017	Any 2018
Arranjaments de la llar	4	0
Neteges	174	198
Treball. familiars	84	70
Àpats	8	23
Teleassistència	2	7
Hosp. Domic.	0	2
Geriatría Domic.	0	1
Unitat avaluació Depen	0	2
Desconegut	1	0
Total	273	303

Disminueixen 17% en treballadors familiars

	Any 2017	Any 2018
Assistència	145	179
Hoteleria	49	46
Informació	9	4
Organització i tràmits	63	64
Tracte	3	8
Agraïments	4	2
Total	273	303



UAC

2018: 148 minvent 11% respecte el 2017

	Any 2017	Any 2018
Punt d'Informació	3	1
Admissions	6	7
Atenció telefònica	67	46
Programació	98	94
Total	167	148

Augmenten en tracte un 13%

	Any 2017	Any 2018
Informació	70	51
Documentació	6	6
Organització i tràmits	72	65
Tracte	8	17
Agraïments	11	9
Total	167	148



Altres Estructura

2018: 135 augmenten 24 respecte el 2017

	Any 2017	Any 2018
Hoteleria HMB	20	29
Hoteleria CSS	17	26
Hoteleria A. Primària	0	1
Manteniment	32	34
Informàtica	5	14
Seguretat	2	0
Missatgeria	31	30
UAU	2	1
Total	109	135

Augmenten en Hoteleria HMB i CSS

	Any 2017	Any 2018
Documentació	2	3
Informació	0	2
Hoteleria/habilitat i confort	60	80
Organització i tràmits	36	42
Medi Ambient	0	2
Tracte	2	0
Agraïments	9	5
Altres	0	1
Total	109	135



Altres serveis als usuaris

	2017	2018
Informacions verbals no registrables	240	226
Sol·licitud de documentació clínica	115	112
Donació de material ortopèdic	22	9
Voluntats Anticipades:	41	44
Orientació Tramitació	29	27
	12	17
Donació d'òrgans	5	3
Drets ARCO	13	4
Segones Opinions	7	8
Objectes perduts CSS	34	33
Objectes perduts HMB	140	131



Suport legal als professionals

	2017	2018
Procediments judicials oberts	52	57
Procediments judicials tancats	3	3
Procediments judicials actius	12	17
Procediments judicials nous	5	8
Procediments gestionats a través de la pòlissa de Responsabilitat Civil d'explotació.	4	1
Citacions i demandes d'informació judicial	74	64



Cartelleria

	2017	2018
Cartells producció pròpia	101	85
Cartells producció externa	9	4
Fulls informació usuari	4	17
Fulletes	4	8
Targetes	1	1
Badalona ciutat saludable	18	15
Aula de Salut	11	9
Cartes	1	5
Retolació	3	2
TOTAL	152	146