

Anàlisi de les opinions dels usuaris de BSA

2021





Total opinions a BSA

	Any 2020	Any 2021
Atenció primària: inclou ASSIR	286	418
Atenció especialitzada: atenció ambulatoria (especialitats mèdiques i quirúrgiques, serveis centrals), atenció hospitalària i atenció a urgències.	2006	1930
Atenció sociosanitària: atenció ambulatoria, hospitalització, hospital de dia, UFISS i treball social	54	65
Atenció domiciliària	452	96
UAC	192	210
Serveis Generals (Hoteleria /Manteniment/Missatgeria)	71	43
Salut Mental i Addicions	111	128
UAU	1	3
Altres	2	0

TOTAL

3.175

2.893

El nombre total d'opinions recollides, 2893 disminueixen en un 9 % respecte l'any passat.
D'aquestes 1467 han estat verbals i 1426 escrites

51%
verbal



Atenció Primària

2021: 418 (46% respecte el 2020)

Augmenten per motius assistencials i per tracte

	Any 2020	Any 2021
CAP 1 Martí Julià	30	48
CAP 3 Progrés Raval	73	59
CAP 8 Nova Lloreda	33	70
CAP 9 Apenins-Montigalà	19	44
CAP 10 Nova Lloreda	42	52
CAP 12 Morera-Pomar	29	53
CAP Montgat-Tiana	60	91
ASSIR	0	1
Total	286	418

	Any 2020	Any 2021
Assistència	70	92
Documentació	33	56
Informació	20	36
Organització i tràmits	146	193
Tracte	9	17
Agraïments	8	24
Total	286	418

es)

Destacar l'augment en tots els CAP's menys en el CAP Progrés-Raval que disminueixen



Atenció especialitzada

2021: 2058 (71% respecte el total)

Disminueixen un 3% respecte el 2020

	Any 2020	Any 2021
Altres	2	0
Desconegut	11	2
Infermeria CCEE	0	0
Infermeria Hospitalització	4	15
Rehabilitació CCEE	0	1
Urgències	40	61
Serveis Centrals	316	263
Medicina i Especialitats	959	912
Cirurgia i Especialitats	558	562
COT	118	114
Salut Mental i Addicions	111	128
Total	2119	2058

	Any 2020	Any 2021
Assistència	153	162
Documentació	32	28
Hoteleria	1	2
Informació	41	49
Organització i tràmits	1811	1693
Tracte	48	87
Agraïments	31	39
Altres	2	0
Total	2119	2058

visites)

Destacar la disminució de les reclamacions per motius d'organització però l'augment en tracte i assistència



Atenció Especialitzada

Motius destacables i prioritzacions (7%)

7% es prioritzen

Motius destacables	TOTAL	Prioritzades	No prioritzades
	1852	128	1724

Hi ha reprogramacions

Demora per consulta	906	88	818
Demora per exploració complementària	259	7	252
Demora per intervenció quirúrgica	43	0	43
Demora per tractament no quirúrgic	23	0	23
Error o canvi de programació	173	25	148
Suspensió/anul·lació de consulta	230	5	225
Suspensió/anul·lació de prova complementària	27	0	27
Suspensió/anul·lació d'intervenció quirúrgica	3	2	1
Deficiències avís/correu	20	0	20
Problemes de comunicació telefònica	144	0	144
Error o confusió administrativa	24	1	23

Fa referència a la Clínica del Dolor



Atenció Sociosanitària

2021: 65 (augmenten en un 20%)

	Any 2020	Any 2021
Convalescència	16	29
Subaguts	4	2
Llarga estada	3	4
C. Pal·liatives	7	2
Rehabilitació	1	2
At. Ambulatòria	21	22
Desconegut	2	4
Total	54	65

Augmenten per tracte i assistència

	Any 2020	Any 2021
Assistència	8	10
Documentació	1	1
Hoteleria	1	2
Informació	5	5
Organització i tràmits	26	34
Tracte	3	8
Agraïments	10	5
Total	54	65



Atenció domiciliària

2021: 96 disminueixen en un 79% respecte el 2020

	Any 2020	Any 2021
Atenció al final de la vida	0	2
Neteges	398	42
Treball. familiars	39	50
Àpats	10	0
Teleassistència	1	0
Hosp. Domic.	2	0
Geriatría Domic.	0	0
Unitat avaluació Dependència	2	2
Total	452	96

Disminueixen en assistència i organització però augmenten en tracte

	Any 2020	Any 2021
Assistència	365	41
Documentació	1	1
Hoteleria	35	14
Informació	2	1
Organització i tràmits	43	30
Tracte	3	5
Agraïments	3	4
Total	452	96



UAC

2021: 210 augmenten un 9% respecte el 2020

	Any 2020	Any 2021
Punt d'Informació	1	4
Admissions	2	4
Atenció telefònica	103	88
Programació	86	114
Total	192	210

Augmenten per tracte i minven en organització i tràmits un 3%

	Any 2020	Any 2021
Informació	53	54
Documentació	4	7
Organització i tràmits	119	115
Tracte	12	18
Agraïments	4	16
Total	192	210



Altres Estructura

2021: 46 minven un 36% respecte el 2020

Augmenten en tracte i agraïments però minven en organització i tràmits

	Any 2020	Any 2021
Hoteleria HMB	14	13
Hoteleria CSS	10	4
Hoteleria A. Primària	1	1
Manteniment	7	14
Informàtica	9	4
Missatgeria	30	6
UAU	1	3
Total	72	46

	Any 2020	Any 2021
Documentació	1	2
Informació	1	2
Hoteleria/habilitat i confort	30	29
Organització i tràmits	38	9
Tracte	0	1
Agraïments	2	3
Total	72	46



Salut Mental i Addicions

2021: 128 augmenten un 15% respecte el 2020

	Any 2020	Any 2021
Administratius	0	0
Infermeria	0	0
Psicologia	26	35
Psiquiatria	85	91
Treball social	0	2
Total	111	128

Augmenten en psicologia (27%) i psiquiatria (71%)

	Any 2020	Any 2021
Assistència	41	33
Informació	1	5
Organització i tràmits	46	35
Documentació	2	2
Tracte	21	51
Agraïments	0	2
Total	111	128



Altres serveis als usuaris

	2020	2021
Informacions verbals no registrables	371	434
Sol·licitud de documentació clínica	111	81
Donació de material ortopèdic	15	12
Voluntats Anticipades:	7	21
Orientació Tramitació	6	9
	1	12
Donació d'òrgans	1	0
Drets ARCO	4	13
Segones Opinions	4	13
Objectes perduts CSS	1	1
Objectes perduts HMB	146	117



Suport legal als professionals

	2020	2021
Procediments judicials oberts	61	52
Procediments judicials tancats	1	12
Procediments judicials actius	9	7
Procediments judicials nous	2	7
Procediments gestionats a través de la pòlissa de Responsabilitat Civil d'explotació.	2	3
Citacions i demandes d'informació judicial	60	80



Cartelleria

	2020	2021
Cartells orientació	45	32
Fulls informació usuari	0	7
Fulletes	0	1
Badalona ciutat saludable	9	12
Talonaris	0	3
Cartes i circulars	5	2
Retolació	3	1
TOTAL	62	58

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