

Anàlisi de les opinions dels usuaris de BSA

2019

Febrer de 2020



Total opinions a BSA

	Any 2018	Any 2019
Atenció primària: inclou ASSIR	365	377
Atenció especialitzada: atenció ambulatoria (especialitats mèdiques i quirúrgiques, serveis centrals), atenció hospitalària i atenció a urgències.	2264	2216
Atenció sociosanitària: atenció ambulatoria, hospitalització, hospital de dia, UFISS i treball social	58	81
Atenció domiciliària	303	482
UAC	153	177
Serveis Generals (Hoteleria /Manteniment/Missatgeria)	134	140
Salut Mental i Addicions	99	91
UAU	1	0
Altres	1	1

TOTAL

3.193

3.565

El nombre total d'opinions recollides, 3565 augmenten en un 6 % respecte l'any passat.
D'aquestes 2.577 han estat verbals i 988 escrites

72%
verbals



Atenció Primària

2019: 377 (3% respecte el 2018)

Augmenten per motiu: Tracte i agraïments

	Any 2018	Any 2019
CAP 1 Martí Julià	87	63
CAP 3 Progrés Raval	40	44
CAP 8 Nova Lloreda	54	42
CAP 9 Apenins-Montigalà	58	35
CAP 10 Nova Lloreda	34	33
CAP 12 Morera-Pomar	34	40
CAP Montgat-Tiana	57	120
ASSIR	1	0
Total	365	377

	Any 2018	Any 2019
Assistència	57	50
Documentació	27	34
Informació	31	21
Organització i tràmits	222	222
Tracte	21	31
Agraïments	7	19
Total	365	377

es)

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



Atenció especialitzada

2019: 2307 (65% respecte el total)

Disminueixen un 2% respecte el 2018

	Any 2018	Any 2019
Altres	1	1
Desconegut	9	3
Infermeria CCEE	3	9
Infermeria Hospitalització	7	8
Rehabilitació CCEE	2	1
Urgències	82	70
Serveis Centrals	336	380
Medicina i Especialitats	1188	1102
Cirurgia i Especialitats	468	473
COT	169	169
Salut Mental i Addicions	99	91
Total	2364	2307

	Any 2018	Any 2019
Assistència	162	197
Documentació	13	23
Informació	49	67
Organització i tràmits	2036	1904
Tracte	79	78
Agraïments	25	34
Total	2364	2307

visites)

Destacar l'augment en les reclamacions per motius assistencials i informatius. Disminueixen per Organització i Tràmits



Atenció Especialitzada

Motius destacables i prioritzacions (13%)

13% es prioritzen

Motius destacables	TOTAL	Prioritzades	No prioritzades
	1895	239	1656

Hi ha reprogramacions

Demora per consulta	870	109	761
Demora per exploració complementària	286	12	274
Demora per intervenció quirúrgica	79	1	78
Demora per tractament no quirúrgic	10	0	10
Error o canvi de programació	418	108	310
Suspensió/anul·lació de consulta	82	5	77
Suspensió/anul·lació de prova complementària	37	0	37
Suspensió/anul·lació d'intervenció quirúrgica	4	0	4
Deficiències avís/correus	72	3	69
Vaga	5	1	4
Error o confusió administrativa	32	0	32

Fa referència a la Clínica del Dolor



Atenció Sociosanitària

2019: 81 (augmenten en un 40%)

	Any 2018	Any 2019
Convalescència	18	14
Subaguts	6	3
Llarga estada	13	5
C. Pal·liatives	5	2
Rehabilitació	0	20
At. Ambulatòria	8	26
Desconegut	8	11
Total	58	81

Augmenten en organització i tràmits

	Any 2018	Any 2019
Assistència	19	16
Documentació	1	3
Hoteleria	2	2
Informació	4	4
Organització i tràmits	9	45
Tracte	5	4
Agraïments	18	7
Total	58	81



Atenció domiciliària

2019: 482 augmenten en un 59% respecte el 2018

	Any 2018	Any 2019
Arranjaments de la llar	0	2
Neteges	198	376
Treball. familiars	70	70
Àpats	23	30
Teleassistència	7	1
Hosp. Domic.	2	1
Geriatría Domic.	1	0
Unitat avaluació Depen	2	2
Total	303	482

Augmenten en un 95% en assistència

	Any 2018	Any 2019
Assistència	179	349
Hoteleria	46	60
Informació	4	2
Organització i tràmits	64	61
Tracte	8	6
Agraïments	2	4
Total	303	482



UAC

2019: 177 augmenten un 20% respecte el 2018

	Any 2018	Any 2019
Punt d'Informació	1	1
Admissions	7	7
Atenció telefònica	46	39
Programació	94	130
Total	148	177

Augmenten en informació un 49%

	Any 2018	Any 2019
Informació	51	76
Documentació	6	9
Organització i tràmits	65	71
Tracte	17	10
Agraïments	9	11
Total	148	177



Altres Estructura

2019: 140 augmenten un 4% respecte el 2018

	Any 2018	Any 2019
Hoteleria HMB	29	19
Hoteleria CSS	26	29
Hoteleria A. Primària	1	1
Manteniment	34	25
Informàtica	14	18
Missatgeria	30	48
UAU	1	0
Total	135	140

Augmenten en Organització i tràmits

	Any 2018	Any 2019
Documentació	3	3
Informació	2	0
Hoteleria/habilitat i confort	80	66
Organització i tràmits	42	67
Medi Ambient	2	0
Tracte	0	0
Agraïments	5	4
Altres	1	0
Total	135	140



Salut Mental i Addicions

2019: 91 disminueixen un 8% respecte el 2018

	Any 2018	Any 2019
Administratius	0	1
Infermeria	0	1
Psicologia	17	31
Psiquiatria	81	58
Treball social	1	0
Total	99	91

Augmenten en assistència i psicologia

	Any 2018	Any 2019
Assistència	25	38
Informació	3	4
Organització i tràmits	40	27
Documentació	1	4
Tracte	29	19
Agraïments	1	0
Total	99	91



Altres serveis als usuaris

	2018	2019
Informacions verbals no registrables	226	224
Sol·licitud de documentació clínica	110	110
Donació de material ortopèdic	9	23
Voluntats Anticipades:	44	44
Orientació Tramitació	27	20
	17	24
Donació d'òrgans	3	0
Drets ARCO	4	11
Segones Opinions	8	5
Objectes perduts CSS	33	0
Objectes perduts HMB	131	106



Suport legal als professionals

	2018	2019
Procediments judicials oberts	57	60
Procediments judicials tancats	3	2
Procediments judicials actius	17	13
Procediments judicials nous	8	5
Procediments gestionats a través de la pòlissa de Responsabilitat Civil d'explotació.	1	2
Citacions i demandes d'informació judicial	64	68



Cartelleria

	2018	2019
Cartells producció pròpia	85	116
Cartells producció externa (*)Aquesta producció és compartida amb Estratègia Digital i Comunicació.	4	31
Fulls informació usuari	17	4
Fulletes	8	8
Targetes	1	0
Badalona ciutat saludable	15	25
Butlletins	0	1
Cartes	5	4
Retolació	2	5
TOTAL	146	194