

**PLA D'ENQUESTES DE PERCEPCIÓ, EXPERIÈNCIA I  
SATISFACCIÓ DELS USUARIS DEL SERVEI CATALÀ  
DE LA SALUT**

**ATENCIÓ PRIMÀRIA: MEDICINA I INFERMERIA  
FAMILIAR I COMUNITÀRIA**

**2021**

**RESULTATS PER CENTRE**

**Barcelona 2-E - UP 25**

**Unitat d'Experiència  
Gerència d'Atenció Ciutadana**



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**

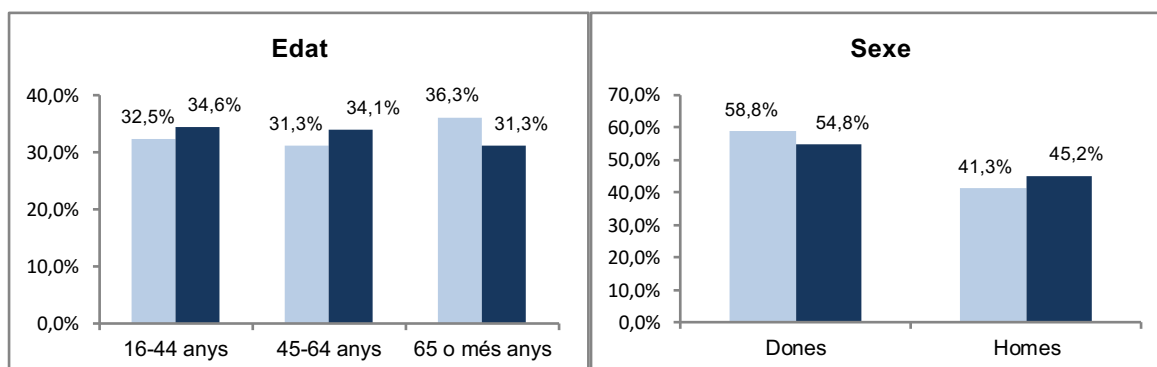
**A. Anàlisi per UP**

**A.1. Descripció de la població enquestada**

	Nombre d'enquestes
Barcelona 2-E	80
<b>CATALUNYA 2021</b>	<b>29738</b>

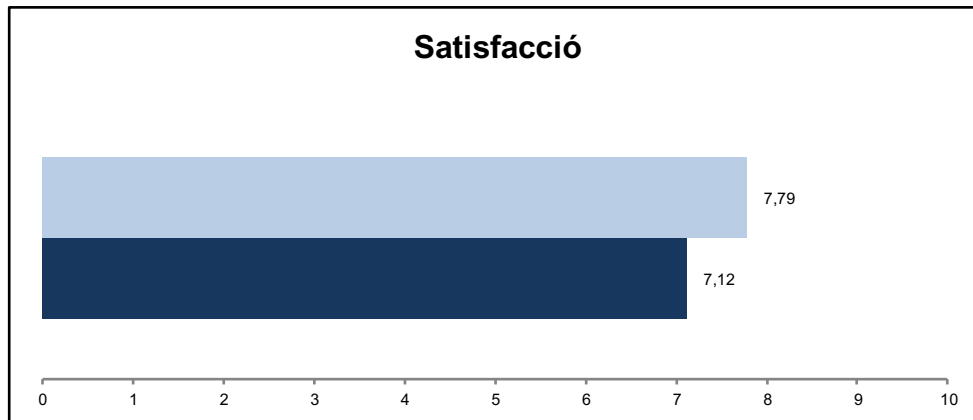
**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

ABS 2021
<b>CATALUNYA 2021</b>

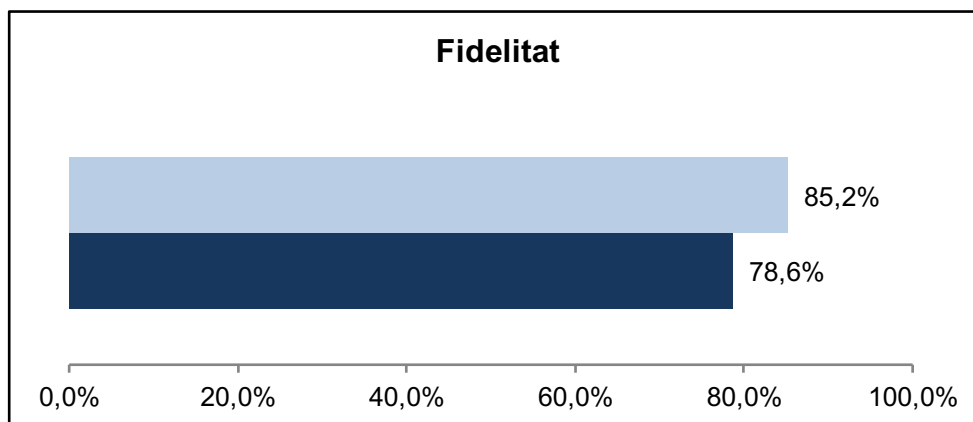


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP**



**P102 Si pogués triar, continuaria venint en aquest CAP?**  
(% de pacients que han afirmat que "Sí")



**B. Resultats per àmbit: accessibilitat**

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P1. Què opina dels diversos canals que es posen a la seva disposició per a rebre atenció del CAP/centre d'atenció primària?	Perfecte	23,8%	16,4%	ABS 2021
	Molt bé	35,1%	25,2%	
	Bé	21,3%	27,3%	CAT 2021
	Regular	11,6%	17,4%	
	Malament	8,2%	13,6%	
	Indicador Positiu	80,2%	69,0%	
P2. Què opina de la facilitat perquè li donin visita pel dia que a vostè li va bé?	Perfecta	18,4%	12,1%	ABS 2021
	Molt bé	24,7%	17,5%	
	Bé	22,8%	24,1%	CAT 2021
	Regular	18,6%	21,8%	
	Malament	15,6%	24,6%	
	Indicador Positiu	65,8%	53,7%	
P3. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat perquè l'atenguin?	Perfecta	11,9%	11,0%	ABS 2021
	Molt bé	27,6%	18,0%	
	Bé	34,4%	33,7%	CAT 2021
	Regular	18,3%	23,5%	
	Malament	7,8%	13,8%	
	Indicador Positiu	73,9%	62,7%	
P18. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual? No ha anat per un problema urgent 16	Perfecta	16,0%	14,7%	ABS 2021
	Molt bé	27,1%	21,3%	
	Bé	25,1%	29,1%	CAT 2021
	Regular	23,1%	18,6%	
	Malament	8,7%	16,3%	
	Indicador Positiu	68,2%	65,1%	

**B. Resultats per àmbit: Informació i comunicació**

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P9. El/la metge/essa li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?  UP 2021 N 77 NS/NC 3	Sempre	61,2%	55,2%	ABS 2021 
	Gairebé sempre	13,6%	18,7%	
	Sovint	13,7%	14,1%	CAT 2021 
	Poques vegades	6,4%	8,8%	
	Mai/mai gairebé mai	4,9%	3,2%	
	Indicador Positiu		88,6%	88,0%
P10. El/la metge/essa li dona la informació de manera que pugui entendre-la?  UP 2021 N 78 NS/NC 2	Sempre	70,3%	63,0%	ABS 2021 
	Gairebé sempre	15,5%	18,0%	
	Sovint	7,1%	11,6%	CAT 2021 
	Poques vegades	5,3%	5,6%	
	Mai/mai gairebé mai	1,8%	1,8%	
	Indicador Positiu		92,9%	92,6%
P16. La informació que li donen els diferents professionals (personal mèdic i/o d'infermeria) sobre el seu problema de salut és coherent, és a dir, és coincident entre ella?  UP 2021 N 73 NS/NC 7	Sempre	49,0%	39,1%	ABS 2021 
	Gairebé sempre	29,6%	32,2%	
	Sovint	13,3%	20,0%	CAT 2021 
	Poques vegades	6,1%	6,4%	
	Mai/mai gairebé mai	2,0%	2,3%	
	Indicador Positiu		91,9%	91,3%

**B. Resultats per àmbit: tracte i professionals**

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P6. Què opina del temps que li dedica el/la metge/essa quan l'atén?	Perfecte	20,4%	25,9%	
	Molt bé	30,8%	28,2%	
	Bé	30,8%	29,8%	
	Regular	14,3%	10,6%	
	Malament	3,7%	5,5%	
	Indicador Positiu	82,0%	83,9%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2				
P7. Quina disposició té el/la metge/essa per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	28,8%	29,9%	
	Molt bé	35,5%	28,8%	
	Bé	26,7%	25,3%	
	Regular	3,1%	10,0%	
	Malament	5,9%	6,1%	
	Indicador Positiu	91,0%	84,0%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
P8. Què li sembla la predisposició del/la metge/essa perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	25,0%	26,5%	
	Molt bé	31,1%	28,2%	
	Bé	34,5%	31,0%	
	Regular	5,3%	9,5%	
	Malament	4,1%	4,7%	
	Indicador Positiu	90,5%	85,7%	
UP 2021 N 77 NS/NC 3				
P11. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	49,3%	44,3%	
	Gairebé sempre	30,5%	25,7%	
	Sovint	9,7%	15,7%	
	Poques vegades	8,7%	9,9%	
	Mai/gairebé mai	1,8%	4,4%	
	Indicador Positiu	89,5%	85,7%	
UP 2021 N 78 NS/NC 2				
P12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el/la metge/essa?	Perfecte	53,2%	46,6%	
	Molt bé	27,4%	26,2%	
	Bé	12,0%	19,1%	
	Regular	4,4%	5,5%	
	Malament	2,9%	2,6%	
	Indicador Positiu	92,7%	91,9%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P13. Quina disposició té l/la infermer/a per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Perfecta	44,1%	30,8%	
	Molt bé	32,5%	31,3%	
	Bé	15,8%	26,7%	
	Regular	6,3%	8,2%	
	Malament	1,3%	3,1%	
	Indicador Positiu	92,4%	88,7%	
UP 2021 N 67 NS/NC 4 No m'he visitat amb la infermera 9				
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè l/la infermer/a?	Perfecte	50,0%	35,9%	
	Molt bé	32,2%	31,6%	
	Bé	12,4%	25,7%	
	Regular	3,9%	5,3%	
	Malament	1,4%	1,6%	
	Indicador Positiu	94,7%	93,1%	
UP 2021 N 67 NS/NC 4				
P15. Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	43,2%	31,5%	
	Molt bé	33,3%	29,1%	
	Bé	15,1%	26,6%	
	Regular	4,9%	9,6%	
	Malament	3,5%	3,2%	
	Indicador Positiu	91,5%	87,2%	
UP 2021 N 67 NS/NC 4				
P19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal administratiu?	Perfecte	22,6%	16,4%	
	Molt bé	29,2%	24,1%	
	Bé	25,9%	32,7%	
	Regular	17,9%	17,2%	
	Malament	4,4%	9,6%	
	Indicador Positiu	77,7%	73,2%	
UP 2021 N 78 NS/NC 0 No he anat al taulell 2				

**B. Resultats per àmbit: confort i espais**

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P4. Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	15,8%	18,2%	
	Poc	43,6%	35,0%	
	Normal	35,9%	38,5%	
	Força	1,1%	6,0%	
	Molt	3,5%	2,4%	
	Indicador Positiu	95,4%	91,6%	
UP 2021 N 76 NS/NC 1 No he anat al CAP 3				
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?	Perfecta	20,2%	21,1%	
	Molt bé	49,7%	37,5%	
	Bé	28,8%	36,2%	
	Regular	1,3%	4,2%	
	Malament	0,0%	1,0%	
	Indicador Positiu	98,7%	94,8%	
UP 2021 N 75 NS/NC 2 No he anat al CAP 4				

**B. Resultats per àmbit: coordinació**

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P17. Quan ha estat atès per l'/la especialista o l'hospital, els seus professionals del CAP/ centre d'Atenció Primària tenen informació del que li han fet?	Sempre	38,3%	40,0%	
	Gairebé sempre	31,8%	28,3%	
	Sovint	18,6%	17,3%	
	Poques vegades	5,5%	10,2%	
	Mai/mai gairebé mai	5,9%	4,2%	
<b>UP 2021</b> N 70 NS/NC 4	Indicador	<b>88,6%</b>	<b>85,6%</b>	
No ha anat a altres metges 6	Positiu			



**B. Resultats per àmbit: altres**

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P20. L'atenció que ha rebut en el seu CAP/ Centre d'Atenció Primària, li ha permès mantenir i/o controlar el seu estat de salut?	Perfectament	24,0%	21,4%	
	Molt bé	35,3%	24,2%	
	Bé	24,7%	30,1%	
	Regular	11,8%	15,9%	
	Malament	4,2%	8,4%	
	<b>Indicador Positiu</b>		<b>84,0%</b>	
<b>UP 2021</b> N 76 NS/NC 1 No han tingut cap repercussió 4				
P21. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès presencialment?	Perfecta	30,4%	26,7%	
	Molt bé	38,9%	30,5%	
	Bé	22,9%	29,1%	
	Regular	4,5%	9,6%	
	Malament	3,3%	4,2%	
	<b>Indicador Positiu</b>		<b>92,2%</b>	
<b>UP 2021</b> N 78 NS/NC 0 No m'han atès presencialment 2				
P22. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès per telèfon?	Perfecta	19,8%	16,7%	
	Molt bé	31,5%	24,3%	
	Bé	22,5%	29,7%	
	Regular	18,2%	17,5%	
	Malament	8,1%	11,8%	
	<b>Indicador Positiu</b>		<b>73,7%</b>	
<b>UP 2021</b> N 77 NS/NC 1 No m'han atès per telèfon 3				
P23. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès a través d'Internet (eConsulta)?	Perfecta	15,1%	17,8%	
	Molt bé	27,1%	22,4%	
	Bé	24,0%	29,9%	
	Regular	22,0%	17,7%	
	Malament	11,7%	12,2%	
	<b>Indicador Positiu</b>		<b>66,2%</b>	
<b>UP 2021</b> N 57 NS/NC 2 No m'han atès a través d'Internet 22				

**B. Resultats per àmbit: Visió global del sistema**

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P101. I ara per acabar, valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori  Des. ABS 2,38  UP 2021 N 80 NS/NC 0	Satisfacció	7,79	7,12	ABS 2021 
				CAT 2021 
P102. Si pogués triar, continuaria venint en aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?  UP 2021 N 79 NS/NC 1	Sí	85,2%	78,6%	ABS 2021 
	No n'estic segur	11,9%	12,3%	CAT 2021 
	No	2,9%	9,0%	

### C. Indicador positiu

A continuació, es presenta la taula de l'indicador positiu, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives.

Pregunta resumida	ABS 2018	ABS 2021	Catalunya 2021
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció		<b>80,2%</b>	69,0%
P2 Facilitat pel dia de visita?	87,3%	<b>65,8%</b>	53,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	72,2%	<b>73,9%</b>	62,7%
P4 El soroll habitual?	100,0%	<b>95,4%</b>	91,6%
P5 Neteja del CAP?	98,7%	<b>98,7%</b>	94,8%
P6 Temps que li dedica el metge?	93,8%	<b>82,0%</b>	83,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	93,8%	<b>91,0%</b>	84,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	96,3%	<b>90,5%</b>	85,7%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	98,7%	<b>88,6%</b>	88,0%
P10 S'entenen les explicacions?	97,5%	<b>92,9%</b>	92,6%
P11 Està en bones mans (metge)?	98,7%	<b>89,5%</b>	85,7%
P12 Tracte personal metge?	100,0%	<b>92,7%</b>	91,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	98,1%	<b>92,4%</b>	88,7%
P14 Tracte personal infermera?	100,0%	<b>94,7%</b>	93,1%
P15 Està en bones mans (infermera)?	98,1%	<b>91,5%</b>	87,2%
P16 Informació coherent?	97,4%	<b>91,9%</b>	91,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	90,2%	<b>88,6%</b>	85,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	78,9%	<b>68,2%</b>	65,1%
P19 Tracte personal del taulell?	87,5%	<b>77,7%</b>	73,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	91,3%	<b>84,0%</b>	75,7%
P21 Valoració atenció presencial		<b>92,2%</b>	86,3%
P22 Valoració atenció telefònica		<b>73,7%</b>	70,7%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)		<b>66,2%</b>	70,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,23	<b>7,79</b>	7,12
P102 Continuaria venint?	98,8%	<b>85,2%</b>	78,6%

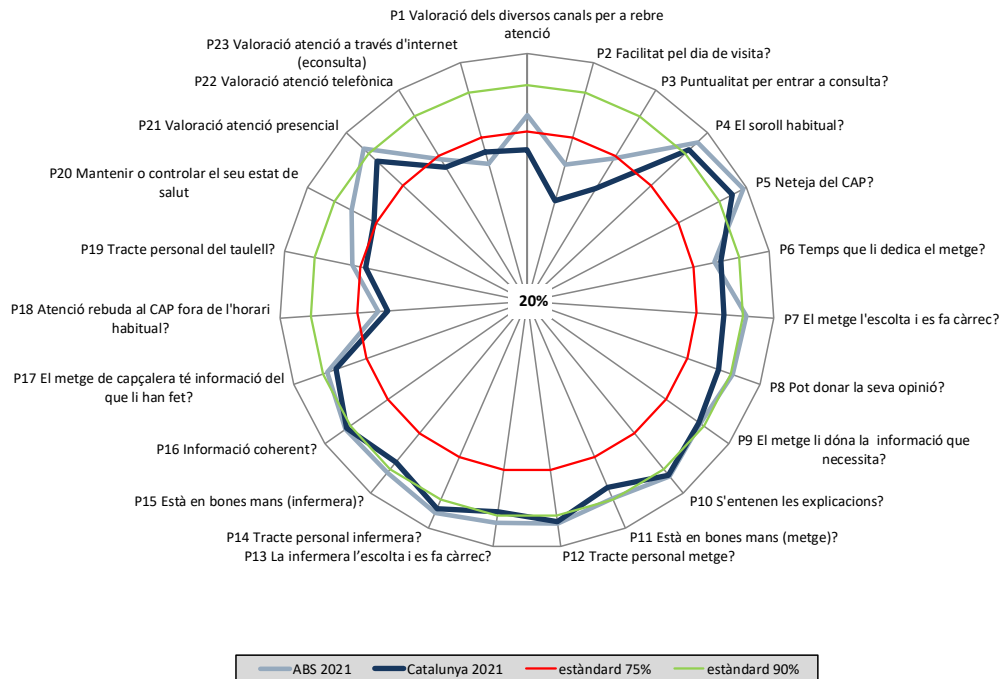
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

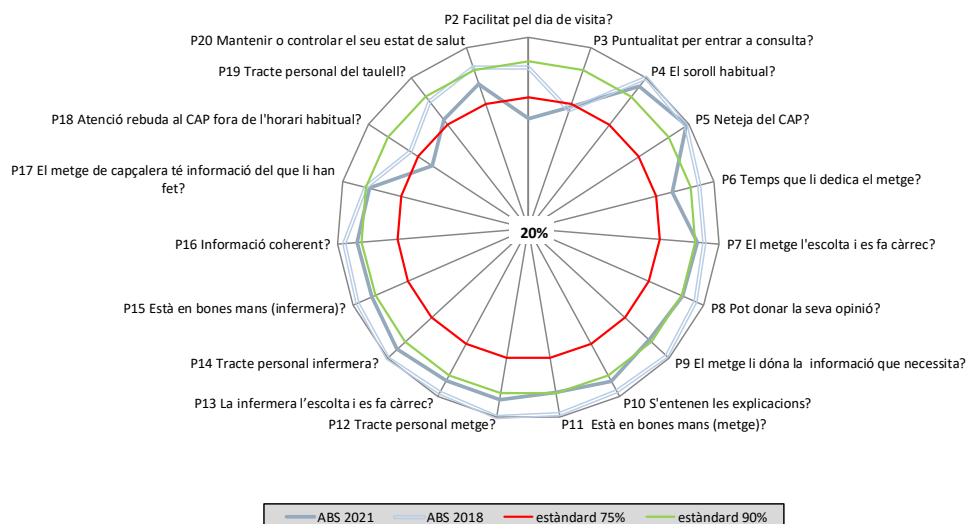
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

### D.1. Comparació de l'ABS 2021 amb Catalunya 2021



### D.2. Comparació de l'ABS 2021 amb l'ABS 2018



## E. Els millors resultats de Catalunya

La següent taula mostra a la primera columna els vostres resultats i a la segona el millor resultat obtingut en cada pregunta a Catalunya.

Pregunta resumida	ABS 2021	Millors resultats
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	80,2%	96,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	65,8%	94,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	73,9%	90,4%
P4 El soroll habitual?	95,4%	100%
P5 Neteja del CAP?	98,7%	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	82,0%	97,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	91,0%	98,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	90,5%	99,1%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,6%	100%
P10 S'entenen les explicacions?	92,9%	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	89,5%	99,1%
P12 Tracte personal metge?	92,7%	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	92,4%	100%
P14 Tracte personal infermera?	94,7%	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	91,5%	100%
P16 Informació coherent?	91,9%	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	88,6%	99,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	68,2%	94,9%
P19 Tracte personal del taulell?	77,7%	98,6%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	84,0%	96,9%
P21 Valoració atenció presencial	92,2%	98,9%
P22 Valoració atenció telefònica	73,7%	94,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	66,2%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,79	9,07
P102 Continuaria venint?	85,2%	100,0%