

**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 4-C - UP 41**

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



**Generalitat  
de Catalunya**

**/Salut**

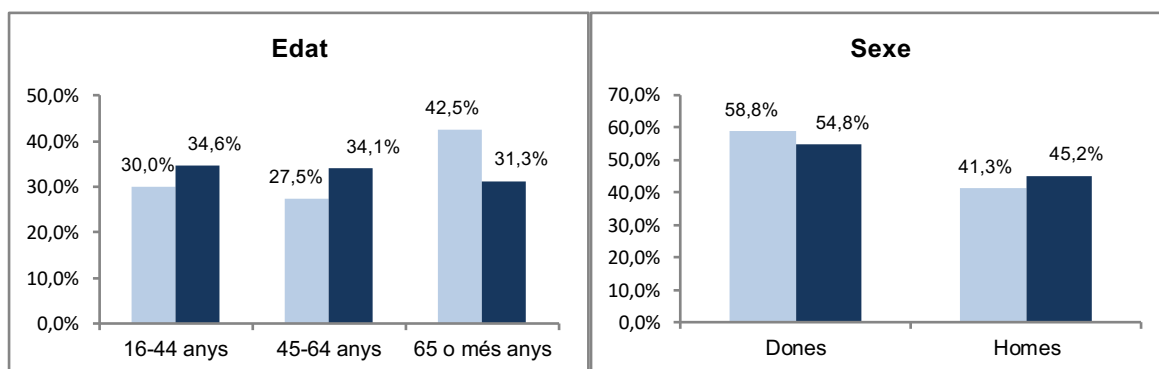
**A. Anàlisi per UP**

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

	Nombre d'enquestes
Barcelona 4-C	80
<b>CATALUNYA 2021</b>	<b>29738</b>

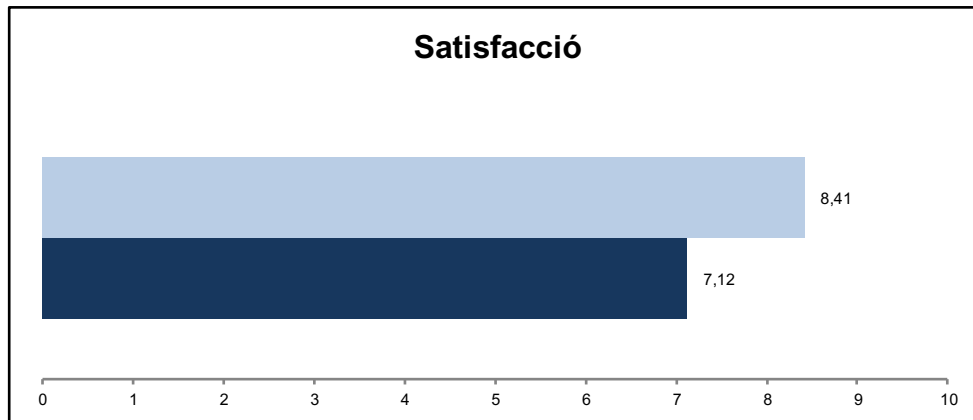
**A.1.1. Característiques sociodemogràfiques**

ABS 2021
<b>CATALUNYA 2021</b>

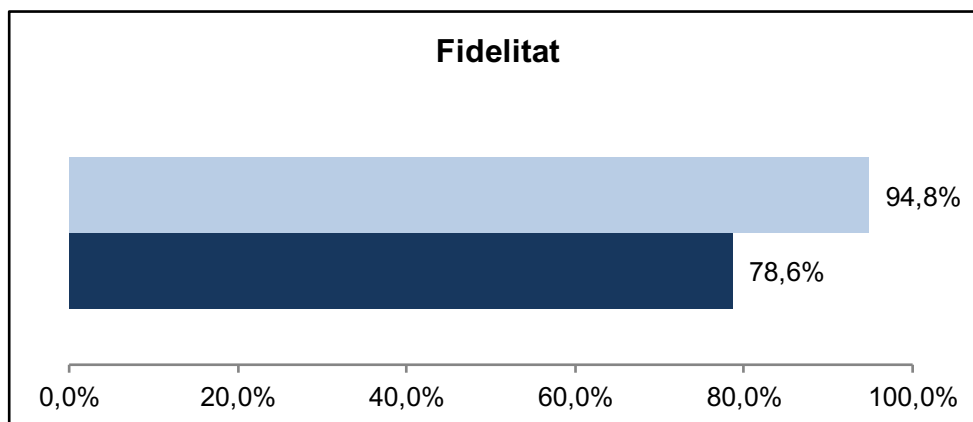


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**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	30,0%	16,4%	ABS 2021
	Molt bé	43,1%	25,2%	
	Bé	18,0%	27,3%	CAT 2021
	Regular	5,9%	17,4%	
	Malament	2,9%	13,6%	
	Indicador Positiu	91,2%	69,0%	
P2. Què opina de la facilitat perquè li donin visita pel dia que a vostè li va bé?	Perfecta	22,6%	12,1%	ABS 2021
	Molt bé	24,9%	17,5%	
	Bé	33,6%	24,1%	CAT 2021
	Regular	12,1%	21,8%	
	Malament	6,8%	24,6%	
	Indicador Positiu	81,1%	53,7%	
P3. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat perquè l'atenguin?	Perfecta	15,9%	11,0%	ABS 2021
	Molt bé	27,2%	18,0%	
	Bé	39,7%	33,7%	CAT 2021
	Regular	12,1%	23,5%	
	Malament	5,1%	13,8%	
	Indicador Positiu	82,9%	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 15	Perfecta	14,9%	14,7%	ABS 2021
	Molt bé	33,2%	21,3%	
	Bé	28,4%	29,1%	CAT 2021
	Regular	16,9%	18,6%	
	Malament	6,7%	16,3%	
	Indicador Positiu	76,5%	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 80 NS/NC 0	Sempre	70,7%	55,2%	ABS 2021
	Gairebé sempre	13,7%	18,7%	
	Sovint	10,0%	14,1%	CAT 2021
	Poques vegades	1,3%	8,8%	
	Mai/gairebé mai	4,2%	3,2%	
	Indicador Positiu	94,5%	88,0%	
P10. El/la metge/essa li dona la informació de manera que pugui entendre-la?  UP 2021 N 79 NS/NC 1	Sempre	85,0%	63,0%	ABS 2021
	Gairebé sempre	7,5%	18,0%	
	Sovint	4,5%	11,6%	CAT 2021
	Poques vegades	0,0%	5,6%	
	Mai/gairebé mai	2,9%	1,8%	
	Indicador Positiu	97,1%	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	52,7%	39,1%	ABS 2021
	Gairebé sempre	29,5%	32,2%	
	Sovint	15,4%	20,0%	CAT 2021
	Poques vegades	2,5%	6,4%	
	Mai/gairebé mai	0,0%	2,3%	
	Indicador Positiu	97,5%	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	39,7%	25,9%	
	Molt bé	33,3%	28,2%	
	Bé	20,7%	29,8%	
	Regular	2,1%	10,6%	
	Malament	4,2%	5,5%	
	Indicador Positiu	93,7%	83,9%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
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	51,7%	29,9%	
	Molt bé	29,8%	28,8%	
	Bé	14,3%	25,3%	
	Regular	0,0%	10,0%	
	Malament	4,2%	6,1%	
	Indicador Positiu	95,8%	84,0%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P8. Què li sembla la predisposició del/la metge/essa perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	48,2%	26,5%	
	Molt bé	28,7%	28,2%	
	Bé	18,8%	31,0%	
	Regular	0,0%	9,5%	
	Malament	4,3%	4,7%	
	Indicador Positiu	95,7%	85,7%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1				
P11. Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	69,3%	44,3%	
	Gairebé sempre	15,6%	25,7%	
	Sovint	8,3%	15,7%	
	Poques vegades	2,6%	9,9%	
	Mai/gairebé mai	4,2%	4,4%	
	Indicador Positiu	93,1%	85,7%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0				
P12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el/la metge/essa?	Perfecte	62,9%	46,6%	
	Molt bé	24,5%	26,2%	
	Bé	7,0%	19,1%	
	Regular	2,9%	5,5%	
	Malament	2,7%	2,6%	
	Indicador Positiu	94,5%	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	31,0%	30,8%	
	Molt bé	39,7%	31,3%	
	Bé	26,3%	26,7%	
	Regular	1,1%	8,2%	
	Malament	1,8%	3,1%	
	Indicador Positiu	97,0%	88,7%	
UP 2021 N 68 NS/NC 1 No m'he visitat amb la infermera 11				
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè l/la infermer/a?	Perfecte	38,9%	35,9%	
	Molt bé	35,5%	31,6%	
	Bé	23,7%	25,7%	
	Regular	1,9%	5,3%	
	Malament	0,0%	1,6%	
	Indicador Positiu	98,1%	93,1%	
UP 2021 N 66 NS/NC 3				
P15. Té la sensació d'estar en bones mans?	Perfecte	41,3%	31,5%	
	Molt bé	31,3%	29,1%	
	Bé	20,4%	26,6%	
	Regular	5,1%	9,6%	
	Malament	1,8%	3,2%	
	Indicador Positiu	93,1%	87,2%	
UP 2021 N 68 NS/NC 1				
P19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal administratiu?	Perfecte	20,7%	16,4%	
	Molt bé	36,3%	24,1%	
	Bé	26,9%	32,7%	
	Regular	10,7%	17,2%	
	Malament	5,4%	9,6%	
	Indicador Positiu	83,9%	73,2%	
UP 2021 N 80 NS/NC 0 No he anat al taulell 0				

**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	19,1%	18,2%	
	Poc	43,3%	35,0%	
	Normal	34,8%	38,5%	
	Força	1,4%	6,0%	
	Molt	1,4%	2,4%	
UP 2021 N 75 NS/NC 2 No he anat al CAP 3	Indicador Positiu	97,2%	91,6%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?	Perfecta	34,4%	21,1%	
	Molt bé	45,1%	37,5%	
	Bé	19,1%	36,2%	
	Regular	0,0%	4,2%	
	Malament	1,4%	1,0%	
UP 2021 N 75 NS/NC 2 No he anat al CAP 3	Indicador Positiu	98,6%	94,8%	

**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	47,9%	40,0%	
	Gairebé sempre	33,0%	28,3%	
	Sovint	13,4%	17,3%	
	Poques vegades	2,9%	10,2%	
	Mai/mai gairebé mai	2,9%	4,2%	
UP 2021 N 74 NS/NC 1	Indicador	94,2%	85,6%	
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	31,8%	21,4%	
	Molt bé	36,9%	24,2%	
	Bé	19,2%	30,1%	
	Regular	9,4%	15,9%	
	Malament	2,7%	8,4%	
	Indicador Positiu	87,9%	75,7%	
UP 2021 N 78 NS/NC 0 No han tingut cap repercussió 2				
P21. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès presencialment?	Perfecta	40,3%	26,7%	
	Molt bé	40,6%	30,5%	
	Bé	16,2%	29,1%	
	Regular	0,0%	9,6%	
	Malament	2,9%	4,2%	
	Indicador Positiu	97,1%	86,3%	
UP 2021 N 79 NS/NC 0 No m'han atès presencialment 1				
P22. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès per telèfon?	Perfecta	28,2%	16,7%	
	Molt bé	33,5%	24,3%	
	Bé	25,7%	29,7%	
	Regular	8,1%	17,5%	
	Malament	4,5%	11,8%	
	Indicador Positiu	87,4%	70,7%	
UP 2021 N 79 NS/NC 1 No m'han atès per telèfon 0				
P23. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès a través d'Internet (eConsulta)?	Perfecta	23,7%	17,8%	
	Molt bé	26,8%	22,4%	
	Bé	32,9%	29,9%	
	Regular	12,5%	17,7%	
	Malament	4,1%	12,2%	
	Indicador Positiu	83,4%	70,1%	
UP 2021 N 56 NS/NC 4 No m'han atès a través d'Internet 20				

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

Enunciat	Categories	ABS 2021	Catalunya 2021	Distribució de respostes
<p>P101. I ara per acabar, valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori</p> <p>Des. ABS 2,03</p> <p>UP 2021 N 80 NS/NC 0</p>	Satisfacció	8,41	7,12	
<p>P102. Si pogués triar, continuaria venint en aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?</p> <p>UP 2021 N 80 NS/NC 0</p>	<p>Sí</p> <p>No n'estic segur</p> <p>No</p>	<p>94,8%</p> <p>2,5%</p> <p>2,7%</p>	<p>78,6%</p> <p>12,3%</p> <p>9,0%</p>	

**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>91,2%</b>	69,0%
P2 Facilitat pel dia de visita?	75,9%	<b>81,1%</b>	53,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	65,0%	<b>82,9%</b>	62,7%
P4 El soroll habitual?	91,3%	<b>97,2%</b>	91,6%
P5 Neteja del CAP?	98,8%	<b>98,6%</b>	94,8%
P6 Temps que li dedica el metge?	89,9%	<b>93,7%</b>	83,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	92,5%	<b>95,8%</b>	84,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	94,9%	<b>95,7%</b>	85,7%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	98,7%	<b>94,5%</b>	88,0%
P10 S'entenen les explicacions?	100,0%	<b>97,1%</b>	92,6%
P11 Està en bones mans (metge)?	98,7%	<b>93,1%</b>	85,7%
P12 Tracte personal metge?	97,5%	<b>94,5%</b>	91,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	94,6%	<b>97,0%</b>	88,7%
P14 Tracte personal infermera?	94,6%	<b>98,1%</b>	93,1%
P15 Està en bones mans (infermera)?	96,4%	<b>93,1%</b>	87,2%
P16 Informació coherent?	98,6%	<b>97,5%</b>	91,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	91,3%	<b>94,2%</b>	85,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	89,4%	<b>76,5%</b>	65,1%
P19 Tracte personal del taulell?	90,0%	<b>83,9%</b>	73,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	90,0%	<b>87,9%</b>	75,7%
P21 Valoració atenció presencial		<b>97,1%</b>	86,3%
P22 Valoració atenció telefònica		<b>87,4%</b>	70,7%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)		<b>83,4%</b>	70,1%
P101 Grau de satisfacció global	8,14	<b>8,41</b>	7,12
P102 Continuaria venint?	97,5%	<b>94,8%</b>	78,6%

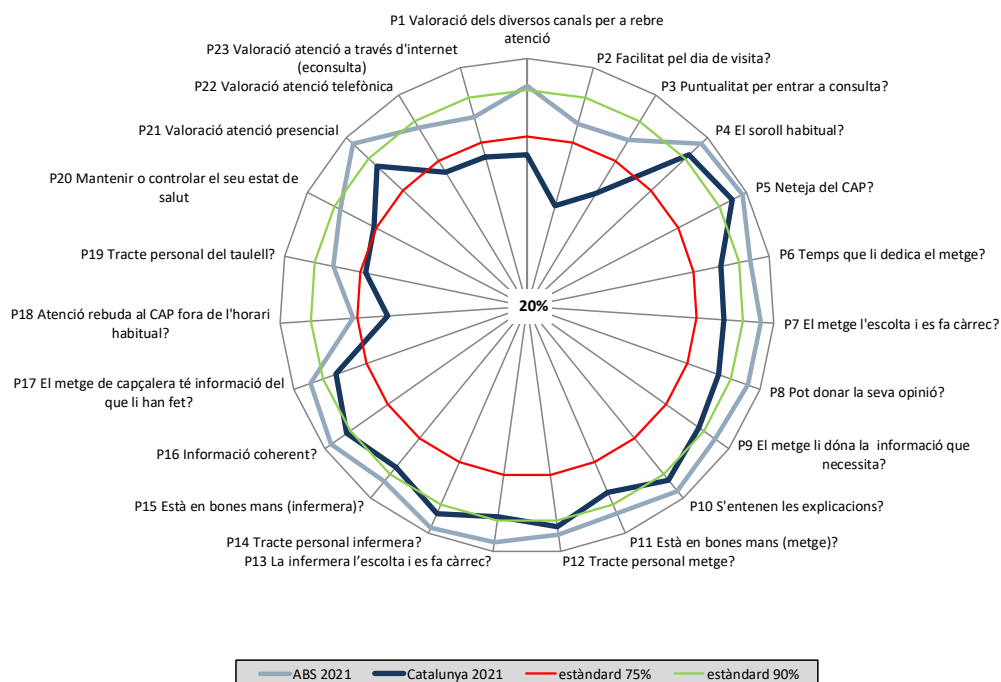
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

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

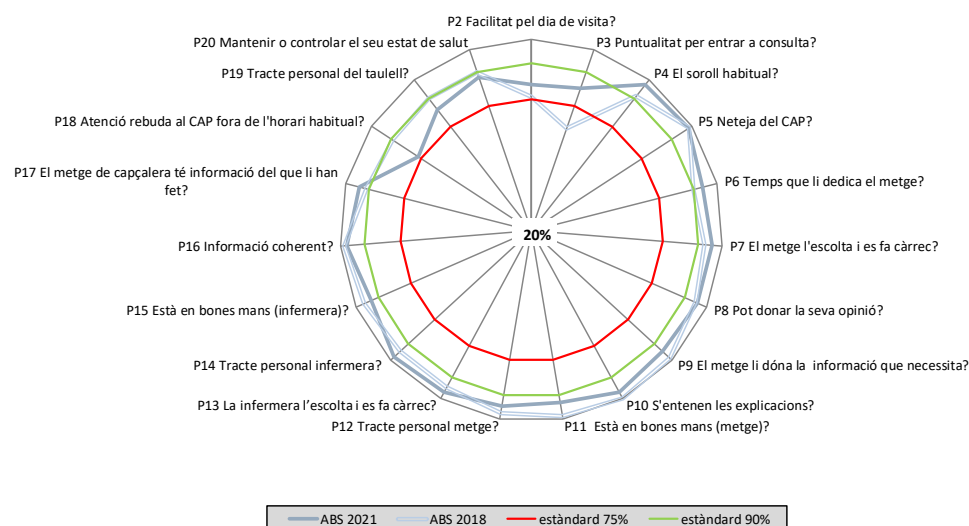
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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	<b>91,2%</b>	96,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	<b>81,1%</b>	94,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	<b>82,9%</b>	90,4%
P4 El soroll habitual?	<b>97,2%</b>	100%
P5 Neteja del CAP?	<b>98,6%</b>	100%
P6 Temps que li dedica el metge?	<b>93,7%</b>	97,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	<b>95,8%</b>	98,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	<b>95,7%</b>	99,1%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	<b>94,5%</b>	100%
P10 S'entenen les explicacions?	<b>97,1%</b>	100%
P11 Està en bones mans (metge)?	<b>93,1%</b>	99,1%
P12 Tracte personal metge?	<b>94,5%</b>	100%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	<b>97,0%</b>	100%
P14 Tracte personal infermera?	<b>98,1%</b>	100%
P15 Està en bones mans (infermera)?	<b>93,1%</b>	100%
P16 Informació coherent?	<b>97,5%</b>	100%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	<b>94,2%</b>	99,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	<b>76,5%</b>	94,9%
P19 Tracte personal del taulell?	<b>83,9%</b>	98,6%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	<b>87,9%</b>	96,9%
P21 Valoració atenció presencial	<b>97,1%</b>	98,9%
P22 Valoració atenció telefònica	<b>87,4%</b>	94,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	<b>83,4%</b>	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	<b>8,41</b>	9,07
P102 Continuaria venint?	<b>94,8%</b>	100,0%