

**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 REGIÓ**

Barcelona ciutat

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



**Generalitat  
de Catalunya**

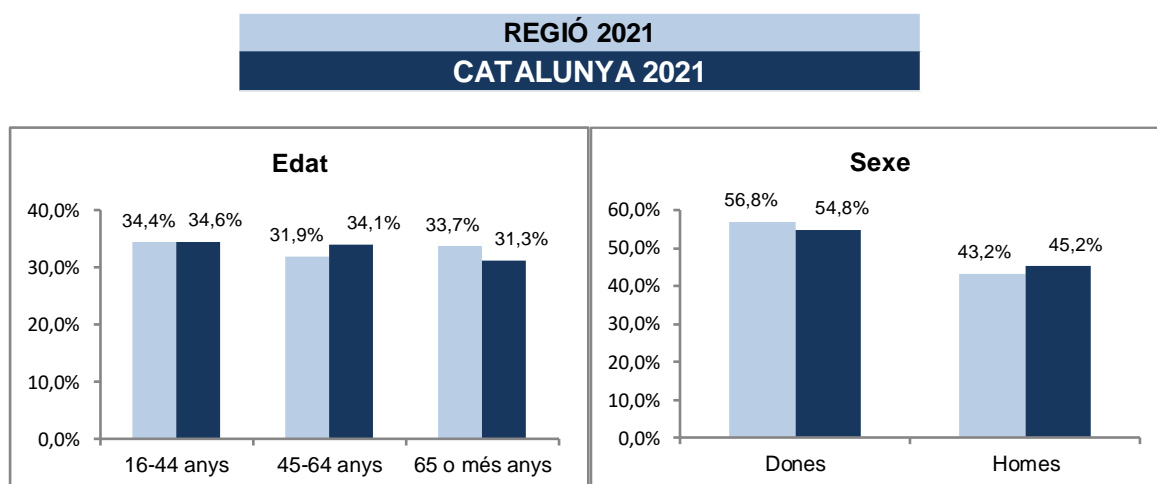
**/Salut**

## A. Anàlisi per UP

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

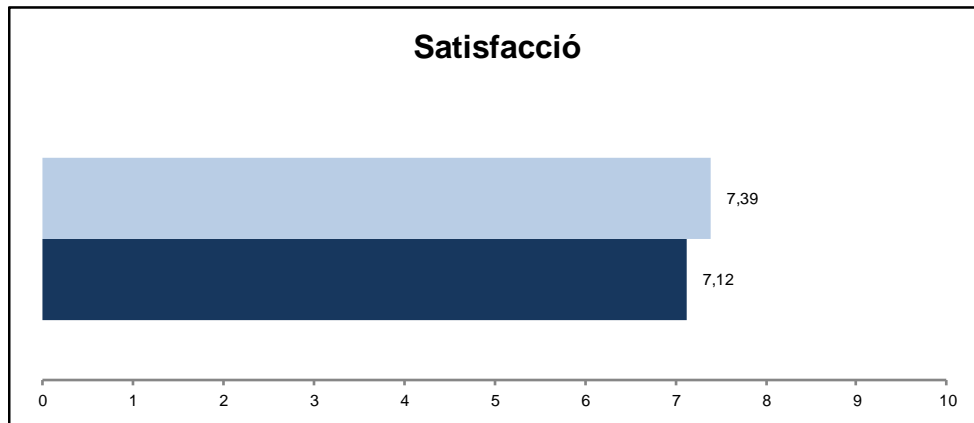
|                       | Nombre d'enquestes |
|-----------------------|--------------------|
| Barcelona ciutat      | 5418               |
| <b>CATALUNYA 2021</b> | <b>29738</b>       |

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

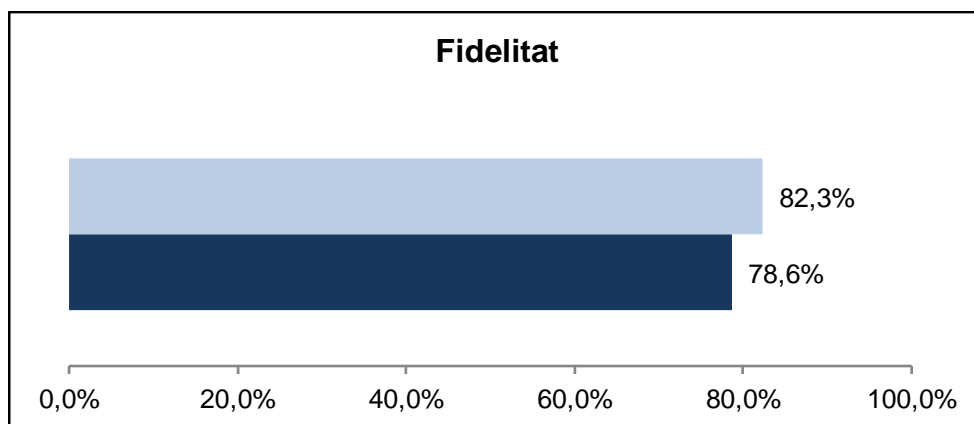


**A.1.2. Índex de satisfacció i fidelitat**

**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        | REGIÓ 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?<br><br>N 5388 NS/NC 30                   | Perfecte          | 17,2%      | 16,4%          | REGIÓ 2021<br>           |
|  | Molt bé           | 28,6%      | 25,2%          |                          |
|  | Bé                | 26,9%      | 27,3%          | CAT 2021<br>             |
|  | Regular           | 15,7%      | 17,4%          |                          |
|  | Malament          | 11,6%      | 13,6%          |                          |
|  | Indicador Positiu |            | 72,7%          | 69,0%                    |
| P2. Què opina de la facilitat perquè li donin visita pel dia que a vostè li va bé?<br><br>N 5352 NS/NC 65  | Perfecta          | 12,0%      | 12,1%          | REGIÓ 2021<br>           |
|  | Molt bé           | 18,6%      | 17,5%          |                          |
|  | Bé                | 25,4%      | 24,1%          | CAT 2021<br>             |
|  | Regular           | 22,6%      | 21,8%          |                          |
|  | Malament          | 21,4%      | 24,6%          |                          |
|  | Indicador Positiu |            | 56,0%          | 53,7%                    |
| P3. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat perquè l'atenguin?<br><br>N 5336 NS/NC 81                                       | Perfecta          | 10,7%      | 11,0%          | REGIÓ 2021<br>           |
|  | Molt bé           | 18,8%      | 18,0%          |                          |
|  | Bé                | 35,2%      | 33,7%          | CAT 2021<br>             |
|  | Regular           | 23,0%      | 23,5%          |                          |
|  | Malament          | 12,3%      | 13,8%          |                          |
|  | Indicador Positiu |            | 64,7%          | 62,7%                    |
| P18. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual?<br><br>N 4287 NS/NC 165<br>No ha anat per un problema urgent 965 | Perfecta          | 15,7%      | 14,7%          | REGIÓ 2021<br>           |
|  | Molt bé           | 22,7%      | 21,3%          |                          |
|  | Bé                | 30,5%      | 29,1%          | CAT 2021<br>             |
|  | Regular           | 17,4%      | 18,6%          |                          |
|  | Malament          | 13,7%      | 16,3%          |                          |
|  | Indicador Positiu |            | 68,8%          | 65,1%                    |

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

| Enunciat  | Categories      | REGIÓ 2021 | Catalunya 2021 | Distribució de respostes |
|---|-----------------|------------|----------------|--------------------------|
| P9. El/la metge/essa li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?<br><br>N 5326 NS/NC 92   | Sempre          | 57,1%      | 55,2%          | REGIÓ 2021               |
|   | Gairebé sempre  | 19,3%      | 18,7%          |                          |
|   | Sovint          | 13,1%      | 14,1%          | CAT 2021                 |
|   | Poques vegades  | 7,6%       | 8,8%           |                          |
|   | Mai/gairebé mai | 2,9%       | 3,2%           | Indicador Positiu        |
|   |                 |            | 89,4%          |                          |
| P10. El/la metge/essa li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?<br><br>N 5355 NS/NC 63   | Sempre          | 66,1%      | 63,0%          | REGIÓ 2021               |
|   | Gairebé sempre  | 17,2%      | 18,0%          |                          |
|   | Sovint          | 10,6%      | 11,6%          | CAT 2021                 |
|   | Poques vegades  | 4,9%       | 5,6%           |                          |
|   | Mai/gairebé mai | 1,4%       | 1,8%           | Indicador Positiu        |
|   |                 |            | 93,8%          |                          |
| 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?<br><br>N 5046 NS/NC 372 | Sempre          | 43,2%      | 39,1%          | REGIÓ 2021               |
|   | Gairebé sempre  | 31,4%      | 32,2%          |                          |
|   | Sovint          | 17,9%      | 20,0%          | CAT 2021                 |
|   | Poques vegades  | 5,4%       | 6,4%           |                          |
|   | Mai/gairebé mai | 2,1%       | 2,3%           | Indicador Positiu        |
|   |                 |            | 92,5%          |                          |

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

| Enunciat   | Categories        | REGIÓ 2021 | Catalunya 2021 | Distribució de respostes |
|--|-------------------|------------|----------------|--------------------------|
| P6. Què opina del temps que li dedica el/la metge/essa quan l'atén?<br><br>N 5369 NS/NC 49   | Perfecte          | 27,3%      | 25,9%          |                          |
|  | Molt bé           | 29,2%      | 28,2%          |                          |
|  | Bé                | 29,0%      | 29,8%          |                          |
|  | Regular           | 9,8%       | 10,6%          |                          |
|  | Malament          | 4,7%       | 5,5%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 85,5%      | 83,9%          |                          |
| 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?<br><br>N 5368 NS/NC 48  | Perfecta          | 32,8%      | 29,9%          |                          |
|  | Molt bé           | 30,3%      | 28,8%          |                          |
|  | Bé                | 22,8%      | 25,3%          |                          |
|  | Regular           | 8,5%       | 10,0%          |                          |
|  | Malament          | 5,6%       | 6,1%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 85,9%      | 84,0%          |                          |
| P8. Què li sembla la predisposició del/la metge/essa perquè vostè pugui donar la seva opinió?<br><br>N 5334 NS/NC 84   | Perfecta          | 29,3%      | 26,5%          |                          |
|  | Molt bé           | 29,7%      | 28,2%          |                          |
|  | Bé                | 28,4%      | 31,0%          |                          |
|  | Regular           | 8,5%       | 9,5%           |                          |
|  | Malament          | 4,1%       | 4,7%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 87,5%      | 85,7%          |                          |
| P11. Té la sensació d'estar en bones mans?<br><br>N 5370 NS/NC 48  | Sempre            | 49,2%      | 44,3%          |                          |
|  | Gairebé sempre    | 24,5%      | 25,7%          |                          |
|  | Sovint            | 14,2%      | 15,7%          |                          |
|  | Poques vegades    | 8,7%       | 9,9%           |                          |
|  | Mai/gairebé mai   | 3,5%       | 4,4%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 87,8%      | 85,7%          |                          |
| P12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el/la metge/essa?<br><br>N 5384 NS/NC 34   | Perfecte          | 50,4%      | 46,6%          |                          |
|  | Molt bé           | 26,2%      | 26,2%          |                          |
|  | Bé                | 16,6%      | 19,1%          |                          |
|  | Regular           | 4,3%       | 5,5%           |                          |
|  | Malament          | 2,4%       | 2,6%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 93,2%      | 91,9%          |                          |
| 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?<br><br>N 4717 NS/NC 103<br>No m'he visitat amb la infermera 598 | Perfecta          | 32,7%      | 30,8%          |                          |
|  | Molt bé           | 32,7%      | 31,3%          |                          |
|  | Bé                | 24,8%      | 26,7%          |                          |
|  | Regular           | 7,1%       | 8,2%           |                          |
|  | Malament          | 2,7%       | 3,1%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 90,2%      | 88,7%          |                          |
| P14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè l/la infermer/a?<br><br>N 4701 NS/NC 120   | Perfecte          | 37,3%      | 35,9%          |                          |
|  | Molt bé           | 32,9%      | 31,6%          |                          |
|  | Bé                | 24,4%      | 25,7%          |                          |
|  | Regular           | 4,0%       | 5,3%           |                          |
|  | Malament          | 1,4%       | 1,6%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 94,6%      | 93,1%          |                          |
| P15. Té la sensació d'estar en bones mans?<br><br>N 4733 NS/NC 87  | Perfecte          | 34,0%      | 31,5%          |                          |
|  | Molt bé           | 31,0%      | 29,1%          |                          |
|  | Bé                | 24,3%      | 26,6%          |                          |
|  | Regular           | 8,1%       | 9,6%           |                          |
|  | Malament          | 2,5%       | 3,2%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 89,3%      | 87,2%          |                          |
| P19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal administratiu?<br><br>N 5335 NS/NC 11<br>No he anat al taulell 72  | Perfecte          | 15,2%      | 16,4%          |                          |
|  | Molt bé           | 26,4%      | 24,1%          |                          |
|  | Bé                | 35,6%      | 32,7%          |                          |
|  | Regular           | 15,3%      | 17,2%          |                          |
|  | Malament          | 7,6%       | 9,6%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 77,2%      | 73,2%          |                          |

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

| Enunciat  | Categories        | REGIÓ 2021 | Catalunya 2021 | Distribució de respostes |
|---|-------------------|------------|----------------|--------------------------|
| P4. Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.<br><br>N 5223 NS/NC 72<br>No he anat al CAP 123       | Gens              | 17,1%      | 18,2%          |                          |
|   | Poc               | 34,9%      | 35,0%          |                          |
|   | Normal            | 39,9%      | 38,5%          |                          |
|   | Força             | 5,9%       | 6,0%           |                          |
|   | Molt              | 2,3%       | 2,4%           |                          |
|   | Indicador Positiu | 91,8%      | 91,6%          |                          |
| P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?<br><br>N 5269 NS/NC 52<br>No he anat al CAP 97 | Perfecta          | 19,5%      | 21,1%          |                          |
|   | Molt bé           | 39,3%      | 37,5%          |                          |
|   | Bé                | 36,2%      | 36,2%          |                          |
|   | Regular           | 4,1%       | 4,2%           |                          |
|   | Malament          | 0,9%       | 1,0%           |                          |
|   | Indicador Positiu | 95,0%      | 94,8%          |                          |

**B. Resultats per àmbit: coordinació**

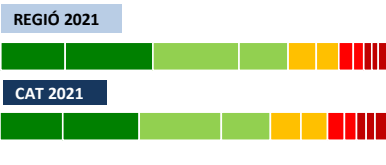
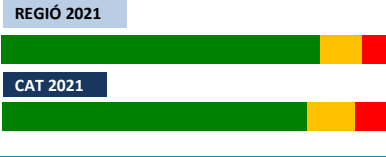
| Enunciat  | Categories        | REGIÓ 2021 | Catalunya 2021 | Distribució de respostes |
|---|-------------------|------------|----------------|--------------------------|
| P17. Quan ha estat atès per l'/la especialista o l'hospital, els seus professionals del CAP/ centre d'Atenció Primària tenen informació del que li han fet? | Sempre            | 40,2%      | 40,0%          |                          |
|   | Gairebé sempre    | 29,1%      | 28,3%          |                          |
|   | Sovint            | 17,1%      | 17,3%          |                          |
|   | Poques vegades    | 9,8%       | 10,2%          |                          |
|   | Mai/gairebé mai   | 3,7%       | 4,2%           |                          |
| N 4877 NS/NC 231<br>No ha anat a altres metges 310  | Indicador Positiu | 86,5%      | 85,6%          |                          |



**B. Resultats per àmbit: altres**

| Enunciat   | Categories        | REGIÓ 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?<br><br>N 5256 NS/NC 33<br>No han tingut cap repercussió 129 | Perfectament      | 22,5%      | 21,4%          |                          |
|  | Molt bé           | 26,4%      | 24,2%          |                          |
|  | Bé                | 29,0%      | 30,1%          |                          |
|  | Regular           | 14,4%      | 15,9%          |                          |
|  | Malament          | 7,7%       | 8,4%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 77,9%      | 75,7%          |                          |
| P21. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès presencialment?<br><br>N 5281 NS/NC 26<br>No m'han atès presencialment 110                          | Perfecta          | 28,3%      | 26,7%          |                          |
|  | Molt bé           | 33,8%      | 30,5%          |                          |
|  | Bé                | 26,3%      | 29,1%          |                          |
|  | Regular           | 8,0%       | 9,6%           |                          |
|  | Malament          | 3,6%       | 4,2%           |                          |
|  | Indicador Positiu | 88,4%      | 86,3%          |                          |
| P22. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès per telèfon?<br><br>N 5174 NS/NC 23<br>No m'han atès per telèfon 221                                | Perfecta          | 16,9%      | 16,7%          |                          |
|  | Molt bé           | 26,2%      | 24,3%          |                          |
|  | Bé                | 29,5%      | 29,7%          |                          |
|  | Regular           | 16,2%      | 17,5%          |                          |
|  | Malament          | 11,1%      | 11,8%          |                          |
|  | Indicador Positiu | 72,7%      | 70,7%          |                          |
| P23. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès a través d'Internet (eConsulta)?<br><br>N 3906 NS/NC 263<br>No m'han atès a través d'Internet 1249  | Perfecta          | 18,8%      | 17,8%          |                          |
|  | Molt bé           | 23,5%      | 22,4%          |                          |
|  | Bé                | 29,4%      | 29,9%          |                          |
|  | Regular           | 17,4%      | 17,7%          |                          |
|  | Malament          | 10,9%      | 12,2%          |                          |
|  | Indicador Positiu | 71,7%      | 70,1%          |                          |

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

| Enunciat   | Categories  | REGIÓ 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<br><br>N 5418 NS/NC 0 | Satisfacció | 7,39       | 7,12           |  |
| P102. Si pogués triar, continuaria venint en aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?<br><br>N 5384 NS/NC 34                  | Sí          | 82,3%      | 78,6%          |  |
| No n'estic segur   | 10,7%       | 12,3%      |                |  |
| No   | 6,9%        | 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   | REGIÓ 2018 | REGIÓ 2021 | Catalunya 2021 |
|---|------------|------------|----------------|
| P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció       |            | 72,7%      | 69,0%          |
| P2 Facilitat pel dia de visita?                             | 69,5%      | 56,0%      | 53,7%          |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta?                       | 58,6%      | 64,7%      | 62,7%          |
| P4 El soroll habitual?                                      | 91,2%      | 91,8%      | 91,6%          |
| P5 Neteja del CAP?  | 96,1%      | 95,0%      | 94,8%          |
| P6 Temps que li dedica el metge?                            | 90,9%      | 85,5%      | 83,9%          |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?                       | 90,8%      | 85,9%      | 84,0%          |
| P8 Pot donar la seva opinió?                                | 90,9%      | 87,5%      | 85,7%          |
| P9 El metge li dona la informació que necessita?            | 94,2%      | 89,4%      | 88,0%          |
| P10 S'entenen les explicacions?                             | 96,6%      | 93,8%      | 92,6%          |
| P11 Està en bones mans (metge)?                             | 93,6%      | 87,8%      | 85,7%          |
| P12 Tracte personal metge?                                  | 95,3%      | 93,2%      | 91,9%          |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?                  | 91,5%      | 90,2%      | 88,7%          |
| P14 Tracte personal infermera?                              | 94,0%      | 94,6%      | 93,1%          |
| P15 Està en bones mans (infermera)?                         | 92,4%      | 89,3%      | 87,2%          |
| P16 Informació coherent?                                    | 93,6%      | 92,5%      | 91,3%          |
| P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet? | 90,6%      | 86,5%      | 85,6%          |
| P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?        | 75,4%      | 68,8%      | 65,1%          |
| P19 Tracte personal del taulell?                            | 84,1%      | 77,2%      | 73,2%          |
| P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut              | 88,6%      | 77,9%      | 75,7%          |
| P21 Valoració atenció presencial                            |            | 88,4%      | 86,3%          |
| P22 Valoració atenció telefònica                            |            | 72,7%      | 70,7%          |
| P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)       |            | 71,7%      | 70,1%          |
| P101 Grau de satisfacció global                             | 7,94       | 7,39       | 7,12           |
| P102 Continuaría venint?                                    | 90,9%      | 82,3%      | 78,6%          |

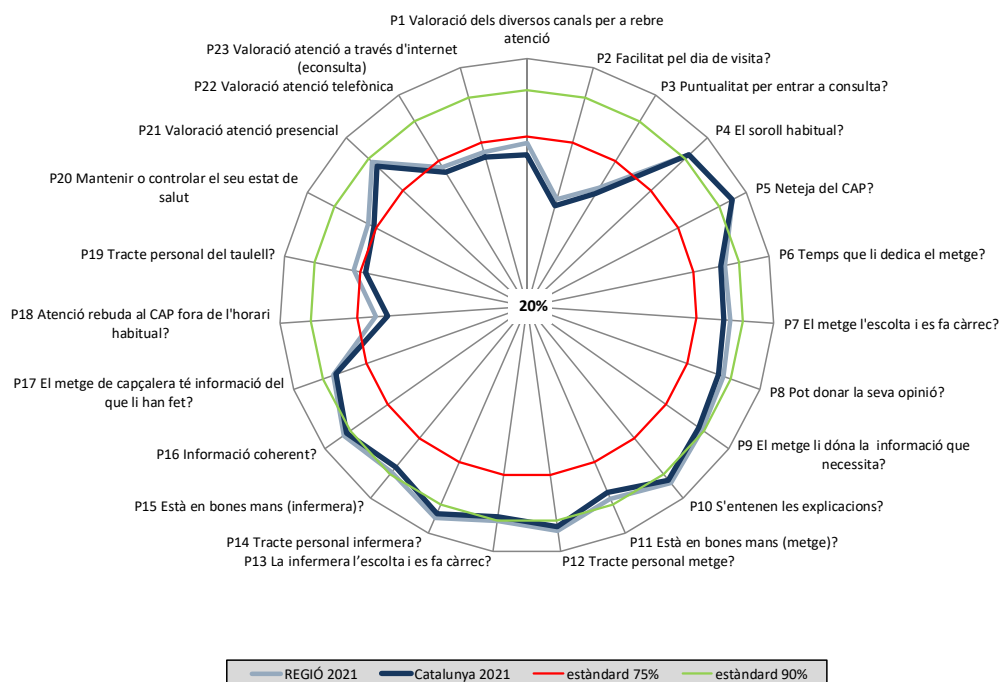
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la regió l'any 2021 en relació a Catalunya 2021.

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

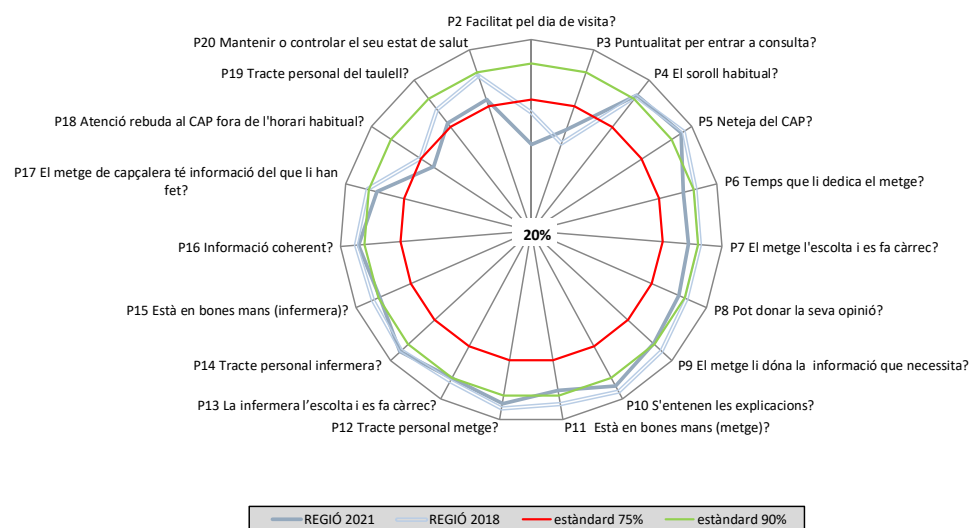
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

### D.1. Comparació de la regió 2021 amb Catalunya 2021



### D.2. Comparació de la regió 2021 amb la regió 2018



**E. Indicador positiu de les ABS**

| Enunciat  | Catalunya 2021 | ABS 16 - BARCELONA 1-A | ABS 17 - BARCELONA 1-B | ABS 18 - BARCELONA 1-C | ABS 19 - BARCELONA 1-D | ABS 20 - BARCELONA 1-E | ABS 21 - BARCELONA 2-A | ABS 22 - BARCELONA 2-B | ABS 23 - BARCELONA 2-C |
|---|----------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció       | 69,0%          | 72,6%                  | 81,7%                  | 80,1%                  | 82,6%                  | 86,3%                  | 79,7%                  | 77,3%                  | 88,1%                  |
| P2 Facilitat pel dia de visita?                             | 53,7%          | 57,1%                  | 66,0%                  | 70,0%                  | 69,7%                  | 65,6%                  | 64,2%                  | 64,6%                  | 66,0%                  |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta?                       | 62,7%          | 58,7%                  | 69,3%                  | 65,9%                  | 57,3%                  | 69,2%                  | 55,9%                  | 67,5%                  | 76,4%                  |
| P4 El soroll habitual?                                      | 91,6%          | 95,1%                  | 93,4%                  | 99,0%                  | 86,4%                  | 89,5%                  | 89,8%                  | 89,8%                  | 96,3%                  |
| P5 Neteja del CAP?  | 94,8%          | 96,7%                  | 92,9%                  | 94,2%                  | 85,6%                  | 94,4%                  | 91,6%                  | 92,6%                  | 98,7%                  |
| P6 Temps que li dedica el metge?                            | 83,9%          | 86,5%                  | 86,9%                  | 84,6%                  | 93,9%                  | 92,3%                  | 87,9%                  | 88,7%                  | 96,0%                  |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?                       | 84,0%          | 91,5%                  | 92,3%                  | 88,1%                  | 95,6%                  | 93,7%                  | 90,7%                  | 85,5%                  | 95,5%                  |
| P8 Pot donar la seva opinió?                                | 85,7%          | 83,9%                  | 90,1%                  | 90,1%                  | 89,5%                  | 93,4%                  | 90,4%                  | 86,6%                  | 93,3%                  |
| P9 El metge li dóna la informació que necessita?            | 88,0%          | 92,2%                  | 93,2%                  | 97,3%                  | 91,7%                  | 92,2%                  | 94,3%                  | 89,5%                  | 95,9%                  |
| P10 S'entenen les explicacions?                             | 92,6%          | 93,6%                  | 94,3%                  | 96,9%                  | 96,5%                  | 95,2%                  | 94,1%                  | 93,3%                  | 97,1%                  |
| P11 Està en bones mans (metge)?                             | 85,7%          | 85,7%                  | 92,5%                  | 93,1%                  | 93,5%                  | 92,2%                  | 88,9%                  | 93,5%                  | 95,4%                  |
| P12 Tracte personal metge?                                  | 91,9%          | 94,4%                  | 96,8%                  | 90,0%                  | 96,9%                  | 98,4%                  | 95,6%                  | 95,8%                  | 96,8%                  |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?                  | 88,7%          | 88,2%                  | 91,5%                  | 96,0%                  | 93,3%                  | 88,6%                  | 88,0%                  | 84,1%                  | 94,8%                  |
| P14 Tracte personal infermera?                              | 93,1%          | 93,5%                  | 97,9%                  | 98,9%                  | 94,7%                  | 92,6%                  | 95,6%                  | 91,3%                  | 98,3%                  |
| P15 Està en bones mans (infermera)?                         | 87,2%          | 84,2%                  | 92,9%                  | 92,0%                  | 93,0%                  | 92,0%                  | 94,0%                  | 86,9%                  | 94,4%                  |
| P16 Informació coherent?                                    | 91,3%          | 86,9%                  | 95,0%                  | 95,5%                  | 97,0%                  | 91,8%                  | 95,6%                  | 94,0%                  | 96,6%                  |
| P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet? | 85,6%          | 89,6%                  | 90,6%                  | 88,6%                  | 91,9%                  | 90,3%                  | 90,9%                  | 76,9%                  | 89,1%                  |
| P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?        | 65,1%          | 69,6%                  | 76,2%                  | 73,7%                  | 78,1%                  | 80,5%                  | 75,9%                  | 75,0%                  | 79,1%                  |
| P19 Tracte personal del taulell?                            | 73,2%          | 74,9%                  | 79,0%                  | 83,8%                  | 83,5%                  | 80,7%                  | 82,4%                  | 72,8%                  | 84,1%                  |
| P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut              | 75,7%          | 77,8%                  | 85,8%                  | 79,9%                  | 90,5%                  | 84,2%                  | 80,8%                  | 81,9%                  | 84,6%                  |
| P21 Valoració atenció presencial                            | 86,3%          | 88,5%                  | 92,5%                  | 88,6%                  | 91,7%                  | 90,8%                  | 94,3%                  | 90,1%                  | 96,7%                  |
| P22 Valoració atenció telefònica                            | 70,7%          | 75,4%                  | 79,5%                  | 76,0%                  | 83,2%                  | 82,2%                  | 77,6%                  | 78,4%                  | 88,0%                  |
| P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)       | 70,1%          | 74,2%                  | 81,3%                  | 76,1%                  | 77,2%                  | 77,2%                  | 82,3%                  | 75,0%                  | 83,4%                  |
| P101 Grau de satisfacció global                             | 7,12           | 7,21                   | 7,83                   | 8,18                   | 8,12                   | 7,85                   | 7,43                   | 7,66                   | 8,12                   |
| P102 Continuarà venint?                                     | 78,6%          | 81,1%                  | 90,3%                  | 86,7%                  | 92,1%                  | 83,8%                  | 87,8%                  | 86,1%                  | 90,5%                  |

| Enunciat  | Catalunya 2021 | ABS 24 - BARCELONA<br>2-D | ABS 25 - BARCELONA<br>2-E | ABS 27 - BARCELONA<br>2-G | ABS 28 - BARCELONA<br>2-H | ABS 29 - BARCELONA<br>2-I | ABS 30 - BARCELONA<br>2-J | ABS 31 - BARCELONA<br>2-K | ABS 32 - BARCELONA<br>3-A |
|---|----------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció       | 69,0%          | 73,0%                     | 80,2%                     | 79,7%                     | 77,8%                     | 84,6%                     | 82,0%                     | 80,2%                     | 66,9%                     |
| P2 Facilitat pel dia de visita?                             | 53,7%          | 63,4%                     | 65,8%                     | 70,4%                     | 71,9%                     | 75,7%                     | 73,6%                     | 52,8%                     | 59,3%                     |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta?                       | 62,7%          | 68,0%                     | 73,9%                     | 74,7%                     | 65,7%                     | 77,2%                     | 77,3%                     | 62,7%                     | 69,1%                     |
| P4 El soroll habitual?                                      | 91,6%          | 96,9%                     | 95,4%                     | 92,9%                     | 96,6%                     | 91,4%                     | 93,5%                     | 90,5%                     | 92,2%                     |
| P5 Neteja del CAP?  | 94,8%          | 92,9%                     | 98,7%                     | 100,0%                    | 96,4%                     | 96,1%                     | 99,0%                     | 95,4%                     | 97,9%                     |
| P6 Temps que li dedica el metge?                            | 83,9%          | 82,4%                     | 82,0%                     | 85,8%                     | 85,5%                     | 93,4%                     | 85,8%                     | 86,3%                     | 86,0%                     |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?                       | 84,0%          | 83,6%                     | 91,0%                     | 86,6%                     | 90,7%                     | 89,7%                     | 86,4%                     | 86,4%                     | 86,0%                     |
| P8 Pot donar la seva opinió?                                | 85,7%          | 85,0%                     | 90,5%                     | 89,0%                     | 92,7%                     | 93,2%                     | 85,8%                     | 86,6%                     | 88,8%                     |
| P9 El metge li dóna la informació que necessita?            | 88,0%          | 89,8%                     | 88,6%                     | 92,8%                     | 91,2%                     | 93,2%                     | 87,4%                     | 91,1%                     | 90,9%                     |
| P10 S'entenen les explicacions?                             | 92,6%          | 97,1%                     | 92,9%                     | 95,4%                     | 95,7%                     | 95,6%                     | 94,6%                     | 93,8%                     | 97,7%                     |
| P11 Està en bones mans (metge)?                             | 85,7%          | 89,1%                     | 89,5%                     | 90,4%                     | 89,4%                     | 93,7%                     | 89,7%                     | 91,6%                     | 87,5%                     |
| P12 Tracte personal metge?                                  | 91,9%          | 95,3%                     | 92,7%                     | 96,2%                     | 97,7%                     | 95,6%                     | 92,9%                     | 90,5%                     | 95,4%                     |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?                  | 88,7%          | 92,0%                     | 92,4%                     | 88,7%                     | 94,8%                     | 95,1%                     | 91,4%                     | 92,8%                     | 97,2%                     |
| P14 Tracte personal infermera?                              | 93,1%          | 95,0%                     | 94,7%                     | 93,2%                     | 98,7%                     | 97,3%                     | 91,3%                     | 96,7%                     | 97,4%                     |
| P15 Està en bones mans (infermera)?                         | 87,2%          | 91,5%                     | 91,5%                     | 84,7%                     | 97,6%                     | 94,4%                     | 90,4%                     | 92,5%                     | 97,4%                     |
| P16 Informació coherent?                                    | 91,3%          | 94,5%                     | 91,9%                     | 92,2%                     | 95,0%                     | 98,0%                     | 90,1%                     | 91,1%                     | 97,6%                     |
| P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet? | 85,6%          | 81,9%                     | 88,6%                     | 86,2%                     | 90,4%                     | 90,0%                     | 83,8%                     | 82,7%                     | 90,8%                     |
| P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?        | 65,1%          | 76,1%                     | 68,2%                     | 67,5%                     | 70,4%                     | 77,5%                     | 73,5%                     | 69,3%                     | 72,1%                     |
| P19 Tracte personal del taulell?                            | 73,2%          | 79,3%                     | 77,7%                     | 84,2%                     | 85,2%                     | 85,9%                     | 81,1%                     | 83,9%                     | 76,7%                     |
| P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut              | 75,7%          | 81,5%                     | 84,0%                     | 85,1%                     | 80,6%                     | 88,3%                     | 76,9%                     | 86,8%                     | 77,2%                     |
| P21 Valoració atenció presencial                            | 86,3%          | 91,0%                     | 92,2%                     | 87,1%                     | 87,9%                     | 94,8%                     | 86,9%                     | 92,6%                     | 87,1%                     |
| P22 Valoració atenció telefònica                            | 70,7%          | 75,1%                     | 73,7%                     | 80,7%                     | 77,9%                     | 85,6%                     | 75,5%                     | 77,0%                     | 66,6%                     |
| P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)       | 70,1%          | 71,8%                     | 66,2%                     | 80,9%                     | 78,3%                     | 82,8%                     | 83,4%                     | 65,3%                     | 69,5%                     |
| P101 Grau de satisfacció global                             | 7,12           | 7,59                      | 7,79                      | 7,83                      | 7,77                      | 8,03                      | 7,65                      | 7,53                      | 7,56                      |
| P102 Continuaria venint?                                    | 78,6%          | 79,5%                     | 85,2%                     | 89,1%                     | 83,3%                     | 92,6%                     | 85,7%                     | 86,7%                     | 84,1%                     |

| Enunciat  | Catalunya 2021 | ABS 33 - BARCELONA 3-B | ABS 34 - BARCELONA 3-C | ABS 35 - BARCELONA 3-D | ABS 36 - BARCELONA 3-E | ABS 38 - BARCELONA 3-G | ABS 39 - BARCELONA 4-A | ABS 40 - BARCELONA 4-B | ABS 41 - BARCELONA 4-C |
|---|----------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció       | 69,0%          | 66,2%                  | 69,3%                  | 57,6%                  | 76,4%                  | 84,7%                  | 78,9%                  | 68,8%                  | 91,2%                  |
| P2 Facilitat pel dia de visita?                             | 53,7%          | 53,4%                  | 58,8%                  | 42,6%                  | 57,0%                  | 70,0%                  | 61,7%                  | 50,4%                  | 81,1%                  |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta?                       | 62,7%          | 65,9%                  | 73,0%                  | 64,9%                  | 69,5%                  | 75,8%                  | 74,4%                  | 72,8%                  | 82,9%                  |
| P4 El soroll habitual?                                      | 91,6%          | 86,2%                  | 95,8%                  | 93,5%                  | 93,7%                  | 94,1%                  | 90,8%                  | 94,1%                  | 97,2%                  |
| P5 Neteja del CAP?  | 94,8%          | 92,2%                  | 96,1%                  | 98,9%                  | 94,1%                  | 92,7%                  | 98,4%                  | 95,1%                  | 98,6%                  |
| P6 Temps que li dedica el metge?                            | 83,9%          | 85,3%                  | 93,6%                  | 82,3%                  | 80,1%                  | 91,6%                  | 86,2%                  | 87,3%                  | 93,7%                  |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?                       | 84,0%          | 86,3%                  | 91,2%                  | 84,2%                  | 83,6%                  | 90,6%                  | 87,4%                  | 88,0%                  | 95,8%                  |
| P8 Pot donar la seva opinió?                                | 85,7%          | 90,7%                  | 90,1%                  | 86,0%                  | 81,3%                  | 91,1%                  | 86,6%                  | 86,4%                  | 95,7%                  |
| P9 El metge li dóna la informació que necessita?            | 88,0%          | 86,5%                  | 96,8%                  | 86,7%                  | 85,5%                  | 94,3%                  | 89,7%                  | 85,5%                  | 94,5%                  |
| P10 S'entenen les explicacions?                             | 92,6%          | 92,9%                  | 96,8%                  | 93,3%                  | 90,0%                  | 99,0%                  | 96,3%                  | 95,3%                  | 97,1%                  |
| P11 Està en bones mans (metge)?                             | 85,7%          | 89,5%                  | 95,1%                  | 87,0%                  | 86,8%                  | 90,2%                  | 87,2%                  | 87,2%                  | 93,1%                  |
| P12 Tracte personal metge?                                  | 91,9%          | 95,1%                  | 96,8%                  | 95,4%                  | 87,6%                  | 94,4%                  | 93,4%                  | 91,0%                  | 94,5%                  |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?                  | 88,7%          | 93,3%                  | 96,2%                  | 88,6%                  | 90,7%                  | 89,4%                  | 88,1%                  | 88,6%                  | 97,0%                  |
| P14 Tracte personal infermera?                              | 93,1%          | 95,9%                  | 98,9%                  | 95,2%                  | 91,6%                  | 95,1%                  | 94,7%                  | 94,8%                  | 98,1%                  |
| P15 Està en bones mans (infermera)?                         | 87,2%          | 89,6%                  | 94,6%                  | 95,0%                  | 89,2%                  | 97,1%                  | 88,6%                  | 86,4%                  | 93,1%                  |
| P16 Informació coherent?                                    | 91,3%          | 92,6%                  | 97,8%                  | 90,1%                  | 88,1%                  | 92,1%                  | 91,5%                  | 86,6%                  | 97,5%                  |
| P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet? | 85,6%          | 86,6%                  | 91,1%                  | 82,3%                  | 85,4%                  | 95,0%                  | 89,2%                  | 87,1%                  | 94,2%                  |
| P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?        | 65,1%          | 69,4%                  | 80,1%                  | 57,7%                  | 73,6%                  | 76,0%                  | 71,2%                  | 67,2%                  | 76,5%                  |
| P19 Tracte personal del taulell?                            | 73,2%          | 63,2%                  | 69,6%                  | 67,4%                  | 86,8%                  | 88,2%                  | 86,9%                  | 79,2%                  | 83,9%                  |
| P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut              | 75,7%          | 80,4%                  | 90,0%                  | 67,0%                  | 85,3%                  | 86,6%                  | 78,6%                  | 74,1%                  | 87,9%                  |
| P21 Valoració atenció presencial                            | 86,3%          | 88,4%                  | 96,4%                  | 85,8%                  | 86,1%                  | 96,1%                  | 91,1%                  | 86,8%                  | 97,1%                  |
| P22 Valoració atenció telefònica                            | 70,7%          | 68,0%                  | 78,7%                  | 61,4%                  | 74,3%                  | 83,5%                  | 74,2%                  | 69,7%                  | 87,4%                  |
| P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)       | 70,1%          | 68,7%                  | 76,5%                  | 58,1%                  | 73,5%                  | 87,2%                  | 74,7%                  | 70,5%                  | 83,4%                  |
| P101 Grau de satisfacció global                             | 7,12           | 7,23                   | 8,03                   | 6,56                   | 7,34                   | 7,77                   | 7,53                   | 7,30                   | 8,41                   |
| P102 Continuaria venint?                                    | 78,6%          | 82,1%                  | 93,9%                  | 68,4%                  | 87,6%                  | 89,1%                  | 85,8%                  | 81,5%                  | 94,8%                  |

| Enunciat  | Catalunya 2021 | ABS 42 - BARCELONA<br>5-A | ABS 43 - BARCELONA<br>5-B | ABS 44 - BARCELONA<br>5-C | ABS 45 - BARCELONA<br>5-D | ABS 46 - BARCELONA<br>5-E | ABS 47 - BARCELONA<br>6-A | ABS 48 - BARCELONA<br>6-B | ABS 49 - BARCELONA<br>6-C |
|---|----------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció       | 69,0%          | 76,9%                     | 74,8%                     | 74,0%                     | 77,5%                     | 75,0%                     | 76,6%                     | 74,4%                     | 68,6%                     |
| P2 Facilitat pel dia de visita?                             | 53,7%          | 57,7%                     | 59,5%                     | 62,9%                     | 64,4%                     | 56,8%                     | 64,1%                     | 58,9%                     | 50,1%                     |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta?                       | 62,7%          | 68,7%                     | 65,8%                     | 79,3%                     | 81,4%                     | 72,6%                     | 76,3%                     | 73,8%                     | 57,3%                     |
| P4 El soroll habitual?                                      | 91,6%          | 96,5%                     | 91,4%                     | 98,5%                     | 98,4%                     | 95,9%                     | 97,4%                     | 94,3%                     | 100,0%                    |
| P5 Neteja del CAP?  | 94,8%          | 100,0%                    | 95,6%                     | 98,5%                     | 96,8%                     | 96,0%                     | 95,2%                     | 100,0%                    | 94,8%                     |
| P6 Temps que li dedica el metge?                            | 83,9%          | 88,6%                     | 84,9%                     | 94,1%                     | 88,9%                     | 77,5%                     | 92,7%                     | 90,2%                     | 77,4%                     |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?                       | 84,0%          | 90,1%                     | 86,1%                     | 95,9%                     | 88,7%                     | 83,9%                     | 86,9%                     | 89,9%                     | 79,2%                     |
| P8 Pot donar la seva opinió?                                | 85,7%          | 88,5%                     | 95,2%                     | 95,9%                     | 91,4%                     | 85,0%                     | 94,8%                     | 91,6%                     | 84,8%                     |
| P9 El metge li dóna la informació que necessita?            | 88,0%          | 88,5%                     | 90,3%                     | 97,0%                     | 94,3%                     | 88,9%                     | 94,1%                     | 89,7%                     | 86,5%                     |
| P10 S'entenen les explicacions?                             | 92,6%          | 94,0%                     | 96,6%                     | 97,0%                     | 95,4%                     | 92,9%                     | 95,1%                     | 95,6%                     | 87,8%                     |
| P11 Està en bones mans (metge)?                             | 85,7%          | 90,7%                     | 90,6%                     | 94,5%                     | 92,0%                     | 83,2%                     | 91,2%                     | 94,4%                     | 86,7%                     |
| P12 Tracte personal metge?                                  | 91,9%          | 91,8%                     | 97,5%                     | 98,5%                     | 100,0%                    | 88,6%                     | 96,7%                     | 92,4%                     | 93,5%                     |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?                  | 88,7%          | 96,0%                     | 89,0%                     | 92,8%                     | 97,1%                     | 87,2%                     | 89,5%                     | 92,3%                     | 91,0%                     |
| P14 Tracte personal infermera?                              | 93,1%          | 98,1%                     | 94,2%                     | 94,0%                     | 95,4%                     | 91,6%                     | 94,5%                     | 92,5%                     | 95,5%                     |
| P15 Està en bones mans (infermera)?                         | 87,2%          | 98,0%                     | 94,0%                     | 94,0%                     | 91,5%                     | 88,8%                     | 92,0%                     | 92,7%                     | 89,5%                     |
| P16 Informació coherent?                                    | 91,3%          | 98,1%                     | 97,4%                     | 96,8%                     | 95,4%                     | 85,9%                     | 95,8%                     | 95,8%                     | 92,1%                     |
| P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet? | 85,6%          | 87,5%                     | 82,4%                     | 92,5%                     | 89,5%                     | 85,8%                     | 84,4%                     | 91,1%                     | 86,2%                     |
| P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?        | 65,1%          | 64,9%                     | 73,4%                     | 69,7%                     | 66,1%                     | 75,4%                     | 73,4%                     | 71,8%                     | 65,3%                     |
| P19 Tracte personal del taulell?                            | 73,2%          | 81,7%                     | 84,6%                     | 85,4%                     | 83,8%                     | 74,2%                     | 86,0%                     | 79,1%                     | 78,5%                     |
| P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut              | 75,7%          | 82,7%                     | 82,5%                     | 90,5%                     | 82,4%                     | 71,7%                     | 79,0%                     | 81,4%                     | 76,0%                     |
| P21 Valoració atenció presencial                            | 86,3%          | 94,1%                     | 91,8%                     | 94,3%                     | 96,9%                     | 86,0%                     | 89,9%                     | 88,4%                     | 87,4%                     |
| P22 Valoració atenció telefònica                            | 70,7%          | 74,5%                     | 80,5%                     | 62,7%                     | 77,5%                     | 68,0%                     | 78,2%                     | 75,8%                     | 66,1%                     |
| P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)       | 70,1%          | 66,6%                     | 67,9%                     | 75,3%                     | 82,4%                     | 87,7%                     | 70,4%                     | 67,1%                     | 57,7%                     |
| P101 Grau de satisfacció global                             | 7,12           | 7,79                      | 7,48                      | 8,15                      | 7,97                      | 7,37                      | 7,64                      | 7,61                      | 7,14                      |
| P102 Continuaria venint?                                    | 78,6%          | 86,4%                     | 82,3%                     | 88,0%                     | 91,5%                     | 80,7%                     | 88,3%                     | 85,4%                     | 73,8%                     |



| Enunciat  | Catalunya 2021 | ABS 50 - BARCELONA 6-D | ABS 51 - BARCELONA 7-A | ABS 53 - BARCELONA 7-C | ABS 54 - BARCELONA 7-D | ABS 55 - BARCELONA 7-E | ABS 56 - BARCELONA 7-F | ABS 59 - BARCELONA 8-C | ABS 62 - BARCELONA 8-F |
|---|----------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció       | 69,0%          | 82,4%                  | 73,1%                  | 78,9%                  | 59,4%                  | 69,7%                  | 55,2%                  | 88,4%                  | 59,9%                  |
| P2 Facilitat pel dia de visita?                             | 53,7%          | 58,0%                  | 59,3%                  | 66,2%                  | 42,2%                  | 50,4%                  | 33,7%                  | 64,2%                  | 46,4%                  |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta?                       | 62,7%          | 77,8%                  | 66,5%                  | 70,7%                  | 55,3%                  | 59,9%                  | 51,9%                  | 67,2%                  | 56,8%                  |
| P4 El soroll habitual?                                      | 91,6%          | 97,6%                  | 95,2%                  | 88,8%                  | 83,0%                  | 93,0%                  | 81,9%                  | 97,9%                  | 93,1%                  |
| P5 Neteja del CAP?  | 94,8%          | 100,0%                 | 97,4%                  | 98,7%                  | 93,1%                  | 94,6%                  | 84,4%                  | 96,4%                  | 93,4%                  |
| P6 Temps que li dedica el metge?                            | 83,9%          | 91,0%                  | 83,5%                  | 90,3%                  | 84,1%                  | 85,2%                  | 72,8%                  | 93,6%                  | 78,8%                  |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?                       | 84,0%          | 89,6%                  | 87,8%                  | 87,4%                  | 83,5%                  | 82,1%                  | 74,8%                  | 93,6%                  | 84,1%                  |
| P8 Pot donar la seva opinió?                                | 85,7%          | 91,1%                  | 88,3%                  | 90,5%                  | 84,6%                  | 84,5%                  | 80,3%                  | 94,7%                  | 85,2%                  |
| P9 El metge li dóna la informació que necessita?            | 88,0%          | 92,4%                  | 91,1%                  | 94,9%                  | 88,2%                  | 85,2%                  | 76,9%                  | 94,7%                  | 90,7%                  |
| P10 S'entenen les explicacions?                             | 92,6%          | 94,6%                  | 96,0%                  | 94,3%                  | 95,6%                  | 90,6%                  | 79,2%                  | 96,6%                  | 95,3%                  |
| P11 Està en bones mans (metge)?                             | 85,7%          | 93,3%                  | 89,5%                  | 93,7%                  | 81,9%                  | 86,4%                  | 74,8%                  | 95,6%                  | 88,7%                  |
| P12 Tracte personal metge?                                  | 91,9%          | 96,1%                  | 94,7%                  | 93,5%                  | 92,5%                  | 89,3%                  | 87,5%                  | 95,6%                  | 88,1%                  |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?                  | 88,7%          | 95,5%                  | 95,3%                  | 98,6%                  | 81,3%                  | 88,0%                  | 81,2%                  | 93,9%                  | 85,3%                  |
| P14 Tracte personal infermera?                              | 93,1%          | 97,1%                  | 98,5%                  | 98,5%                  | 88,8%                  | 93,4%                  | 84,0%                  | 95,6%                  | 90,4%                  |
| P15 Està en bones mans (infermera)?                         | 87,2%          | 95,3%                  | 91,5%                  | 100,0%                 | 83,7%                  | 86,4%                  | 82,7%                  | 96,1%                  | 79,1%                  |
| P16 Informació coherent?                                    | 91,3%          | 91,1%                  | 98,7%                  | 97,1%                  | 90,3%                  | 89,8%                  | 84,8%                  | 95,3%                  | 89,7%                  |
| P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet? | 85,6%          | 89,6%                  | 88,4%                  | 87,2%                  | 84,5%                  | 87,3%                  | 78,4%                  | 95,5%                  | 86,8%                  |
| P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?        | 65,1%          | 78,4%                  | 65,7%                  | 79,2%                  | 63,6%                  | 67,1%                  | 47,9%                  | 80,9%                  | 69,2%                  |
| P19 Tracte personal del taulell?                            | 73,2%          | 82,0%                  | 75,2%                  | 68,2%                  | 66,0%                  | 85,3%                  | 73,0%                  | 76,7%                  | 83,4%                  |
| P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut              | 75,7%          | 88,3%                  | 80,9%                  | 83,6%                  | 68,5%                  | 70,4%                  | 59,2%                  | 88,0%                  | 75,1%                  |
| P21 Valoració atenció presencial                            | 86,3%          | 89,4%                  | 87,6%                  | 90,2%                  | 84,7%                  | 84,0%                  | 85,3%                  | 94,4%                  | 90,1%                  |
| P22 Valoració atenció telefònica                            | 70,7%          | 71,8%                  | 72,0%                  | 77,5%                  | 62,6%                  | 69,4%                  | 50,6%                  | 84,9%                  | 76,5%                  |
| P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)       | 70,1%          | 77,9%                  | 74,7%                  | 75,8%                  | 65,6%                  | 60,6%                  | 48,6%                  | 88,7%                  | 63,2%                  |
| P101 Grau de satisfacció global                             | 7,12           | 7,86                   | 7,41                   | 7,88                   | 6,46                   | 6,74                   | 6,22                   | 8,27                   | 7,33                   |
| P102 Continuaria venint?                                    | 78,6%          | 87,8%                  | 81,5%                  | 86,9%                  | 76,7%                  | 78,0%                  | 70,6%                  | 94,7%                  | 79,9%                  |

| Enunciat  | Catalunya 2021 | ABS 63 - BARCELONA 8-G | ABS 64 - BARCELONA 8-H | ABS 65 - BARCELONA 9-A | ABS 67 - BARCELONA 9-C | ABS 69 - BARCELONA 9-E | ABS 71 - BARCELONA 10-A | ABS 72 - BARCELONA 10-B | ABS 73 - BARCELONA 10-C | ABS 74 - BARCELONA 10-D |
|---|----------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció       | 69,0%          | 69,0%                  | 61,3%                  | 66,4%                  | 83,1%                  | 87,4%                  | 53,0%                   | 72,5%                   | 71,1%                   | 81,7%                   |
| P2 Facilitat pel dia de visita?                             | 53,7%          | 46,5%                  | 44,2%                  | 48,0%                  | 58,0%                  | 74,0%                  | 35,0%                   | 53,1%                   | 49,0%                   | 62,8%                   |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta?                       | 62,7%          | 50,9%                  | 50,2%                  | 64,2%                  | 62,1%                  | 76,4%                  | 56,3%                   | 67,4%                   | 59,3%                   | 59,1%                   |
| P4 El soroll habitual?                                      | 91,6%          | 87,6%                  | 79,3%                  | 96,4%                  | 96,2%                  | 98,0%                  | 94,5%                   | 89,5%                   | 90,8%                   | 82,7%                   |
| P5 Neteja del CAP?  | 94,8%          | 99,0%                  | 85,7%                  | 96,1%                  | 94,1%                  | 100,0%                 | 98,5%                   | 96,8%                   | 96,3%                   | 86,2%                   |
| P6 Temps que li dedica el metge?                            | 83,9%          | 87,3%                  | 83,7%                  | 80,7%                  | 88,0%                  | 89,3%                  | 74,8%                   | 85,7%                   | 89,2%                   | 90,1%                   |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?                       | 84,0%          | 89,8%                  | 84,9%                  | 79,6%                  | 86,2%                  | 85,0%                  | 71,9%                   | 83,1%                   | 87,7%                   | 86,1%                   |
| P8 Pot donar la seva opinió?                                | 85,7%          | 91,9%                  | 88,7%                  | 87,0%                  | 88,3%                  | 93,2%                  | 79,0%                   | 83,6%                   | 88,7%                   | 83,7%                   |
| P9 El metge li dona la informació que necessita?            | 88,0%          | 90,8%                  | 83,5%                  | 85,7%                  | 92,0%                  | 100,0%                 | 83,5%                   | 90,3%                   | 91,8%                   | 93,7%                   |
| P10 S'entenen les explicacions?                             | 92,6%          | 94,3%                  | 93,4%                  | 93,4%                  | 95,8%                  | 100,0%                 | 90,3%                   | 89,4%                   | 93,3%                   | 95,1%                   |
| P11 Està en bones mans (metge)?                             | 85,7%          | 89,6%                  | 84,1%                  | 83,4%                  | 93,2%                  | 96,0%                  | 78,2%                   | 84,8%                   | 92,3%                   | 84,9%                   |
| P12 Tracte personal metge?                                  | 91,9%          | 94,7%                  | 87,4%                  | 91,4%                  | 96,1%                  | 98,8%                  | 85,1%                   | 90,2%                   | 92,9%                   | 97,6%                   |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?                  | 88,7%          | 97,3%                  | 83,7%                  | 95,8%                  | 92,1%                  | 94,4%                  | 87,6%                   | 91,1%                   | 91,4%                   | 92,7%                   |
| P14 Tracte personal infermera?                              | 93,1%          | 98,4%                  | 92,7%                  | 97,5%                  | 93,1%                  | 100,0%                 | 92,0%                   | 96,9%                   | 93,6%                   | 97,4%                   |
| P15 Està en bones mans (infermera)?                         | 87,2%          | 91,8%                  | 85,1%                  | 94,0%                  | 89,5%                  | 98,6%                  | 85,0%                   | 89,5%                   | 89,8%                   | 90,8%                   |
| P16 Informació coherent?                                    | 91,3%          | 94,4%                  | 89,9%                  | 91,0%                  | 97,4%                  | 96,8%                  | 95,2%                   | 92,7%                   | 95,0%                   | 92,4%                   |
| P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet? | 85,6%          | 90,8%                  | 86,4%                  | 86,2%                  | 85,3%                  | 95,9%                  | 78,6%                   | 80,6%                   | 83,0%                   | 84,5%                   |
| P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?        | 65,1%          | 66,2%                  | 57,6%                  | 67,1%                  | 80,2%                  | 90,5%                  | 52,3%                   | 71,3%                   | 72,4%                   | 71,4%                   |
| P19 Tracte personal del taulell?                            | 73,2%          | 73,4%                  | 52,7%                  | 80,8%                  | 85,4%                  | 92,4%                  | 68,7%                   | 78,6%                   | 83,7%                   | 75,3%                   |
| P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut              | 75,7%          | 76,1%                  | 68,2%                  | 73,7%                  | 85,7%                  | 87,8%                  | 61,3%                   | 73,4%                   | 82,0%                   | 83,5%                   |
| P21 Valoració atenció presencial                            | 86,3%          | 85,6%                  | 76,6%                  | 88,2%                  | 95,0%                  | 98,0%                  | 83,9%                   | 84,3%                   | 91,4%                   | 91,4%                   |
| P22 Valoració atenció telefònica                            | 70,7%          | 73,5%                  | 64,1%                  | 76,8%                  | 74,9%                  | 93,9%                  | 57,0%                   | 67,5%                   | 75,7%                   | 77,1%                   |
| P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)       | 70,1%          | 67,6%                  | 66,0%                  | 64,9%                  | 79,3%                  | 93,8%                  | 56,5%                   | 79,4%                   | 65,4%                   | 73,2%                   |
| P101 Grau de satisfacció global                             | 7,12           | 7,17                   | 6,73                   | 7,13                   | 8,01                   | 8,48                   | 6,65                    | 7,27                    | 7,35                    | 7,62                    |
| P102 Continuarà venint?                                     | 78,6%          | 76,5%                  | 70,4%                  | 76,4%                  | 88,8%                  | 98,0%                  | 67,9%                   | 80,4%                   | 86,9%                   | 79,4%                   |

| Enunciat  | Catalunya 2021 | ABS 75 - BARCELONA 10-E | ABS 76 - BARCELONA 10-F | ABS 77 - BARCELONA 10-G | ABS 78 - BARCELONA 10-H | ABS 79 - BARCELONA 10-I | ABS 302 - MONTCADA I REIXAC | ABS 312 - SANT ADRIÀ DEL BESÒS 2 | ABS 326 - BARCELONA 7-G | ABS 327 - BARCELONA 8-I |
|---|----------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció       | 69,0%          | 80,8%                   | 83,9%                   | 67,1%                   | 63,8%                   | 65,3%                   | 63,1%                       | 71,9%                            | 70,1%                   | 63,3%                   |
| P2 Facilitat pel dia de visita?                             | 53,7%          | 66,7%                   | 54,2%                   | 53,8%                   | 37,0%                   | 44,7%                   | 52,5%                       | 47,4%                            | 54,1%                   | 47,6%                   |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta?                       | 62,7%          | 62,4%                   | 68,1%                   | 54,9%                   | 58,6%                   | 48,6%                   | 59,1%                       | 54,3%                            | 67,2%                   | 43,9%                   |
| P4 El soroll habitual?                                      | 91,6%          | 92,9%                   | 90,2%                   | 88,5%                   | 91,8%                   | 86,6%                   | 82,6%                       | 88,8%                            | 92,1%                   | 84,1%                   |
| P5 Neteja del CAP?  | 94,8%          | 94,4%                   | 92,6%                   | 97,8%                   | 96,7%                   | 91,8%                   | 92,9%                       | 89,6%                            | 98,1%                   | 91,7%                   |
| P6 Temps que li dedica el metge?                            | 83,9%          | 90,9%                   | 87,9%                   | 90,3%                   | 83,9%                   | 82,6%                   | 82,9%                       | 83,2%                            | 86,0%                   | 76,1%                   |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?                       | 84,0%          | 90,6%                   | 93,8%                   | 92,7%                   | 84,4%                   | 81,0%                   | 78,2%                       | 81,8%                            | 90,2%                   | 72,7%                   |
| P8 Pot donar la seva opinió?                                | 85,7%          | 88,9%                   | 94,9%                   | 94,2%                   | 89,2%                   | 83,7%                   | 87,2%                       | 80,1%                            | 91,1%                   | 74,8%                   |
| P9 El metge li dona la informació que necessita?            | 88,0%          | 91,9%                   | 92,3%                   | 92,4%                   | 85,2%                   | 87,7%                   | 85,5%                       | 86,5%                            | 91,3%                   | 80,7%                   |
| P10 S'entenen les explicacions?                             | 92,6%          | 93,7%                   | 97,6%                   | 99,0%                   | 94,4%                   | 90,3%                   | 92,0%                       | 94,7%                            | 93,5%                   | 88,5%                   |
| P11 Està en bones mans (metge)?                             | 85,7%          | 94,2%                   | 90,5%                   | 90,1%                   | 85,0%                   | 81,0%                   | 79,7%                       | 89,9%                            | 89,5%                   | 74,4%                   |
| P12 Tracte personal metge?                                  | 91,9%          | 93,0%                   | 97,9%                   | 97,9%                   | 91,4%                   | 89,8%                   | 88,6%                       | 93,8%                            | 96,1%                   | 90,9%                   |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?                  | 88,7%          | 94,3%                   | 94,2%                   | 88,1%                   | 86,9%                   | 86,3%                   | 91,3%                       | 84,2%                            | 93,6%                   | 79,6%                   |
| P14 Tracte personal infermera?                              | 93,1%          | 95,7%                   | 95,4%                   | 91,0%                   | 94,3%                   | 95,2%                   | 95,6%                       | 94,2%                            | 95,7%                   | 88,6%                   |
| P15 Està en bones mans (infermera)?                         | 87,2%          | 94,5%                   | 94,3%                   | 91,0%                   | 89,0%                   | 82,4%                   | 86,1%                       | 83,9%                            | 87,7%                   | 74,8%                   |
| P16 Informació coherent?                                    | 91,3%          | 95,3%                   | 95,2%                   | 95,4%                   | 92,3%                   | 85,7%                   | 91,0%                       | 91,5%                            | 95,2%                   | 81,0%                   |
| P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet? | 85,6%          | 94,2%                   | 95,8%                   | 90,4%                   | 75,9%                   | 85,7%                   | 80,8%                       | 85,7%                            | 89,9%                   | 84,4%                   |
| P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?        | 65,1%          | 81,1%                   | 78,3%                   | 62,4%                   | 67,8%                   | 67,5%                   | 56,8%                       | 63,9%                            | 61,8%                   | 54,8%                   |
| P19 Tracte personal del taulell?                            | 73,2%          | 85,3%                   | 84,6%                   | 70,0%                   | 70,9%                   | 60,6%                   | 69,0%                       | 72,3%                            | 80,4%                   | 68,0%                   |
| P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut              | 75,7%          | 83,9%                   | 86,5%                   | 72,9%                   | 67,7%                   | 76,8%                   | 71,3%                       | 70,7%                            | 79,6%                   | 64,2%                   |
| P21 Valoració atenció presencial                            | 86,3%          | 94,2%                   | 83,9%                   | 88,7%                   | 88,7%                   | 82,0%                   | 81,2%                       | 86,2%                            | 90,2%                   | 76,3%                   |
| P22 Valoració atenció telefònica                            | 70,7%          | 85,4%                   | 83,1%                   | 68,1%                   | 69,5%                   | 68,1%                   | 59,6%                       | 63,9%                            | 66,3%                   | 63,3%                   |
| P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)       | 70,1%          | 80,1%                   | 88,7%                   | 67,3%                   | 57,3%                   | 64,0%                   | 70,8%                       | 72,2%                            | 72,0%                   | 61,0%                   |
| P101 Grau de satisfacció global                             | 7,12           | 8,04                    | 8,12                    | 7,31                    | 6,69                    | 6,94                    | 6,58                        | 7,13                             | 7,26                    | 6,43                    |
| P102 Continuarà venint?                                     | 78,6%          | 89,3%                   | 93,7%                   | 83,5%                   | 77,3%                   | 73,9%                   | 75,3%                       | 76,8%                            | 82,2%                   | 67,1%                   |

| Enunciat  | Catalunya 2021 | ABS 331 - BARCELONA 10-J | ABS 358 - BARCELONA 6-E | ABS 383 - BARCELONA 3-H | ABS 385 - BARCELONA 8J | ABS 395 - BARCELONA 9-H | ABS 396 - BARCELONA 9-I | ABS 400 - BARCELONA 3-I | ABS 402 - BARCELONA 8-K | ABS 403 - BARCELONA 8-L |
|---|----------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció       | 69,0%          | 50,2%                    | 67,2%                   | 62,2%                   | 49,2%                  | 65,2%                   | 80,6%                   | 74,3%                   | 53,1%                   | 59,7%                   |
| P2 Facilitat pel dia de visita?                             | 53,7%          | 37,7%                    | 45,6%                   | 35,7%                   | 25,8%                  | 49,5%                   | 60,8%                   | 56,6%                   | 38,3%                   | 41,8%                   |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta?                       | 62,7%          | 54,4%                    | 59,2%                   | 50,3%                   | 47,2%                  | 63,2%                   | 73,7%                   | 68,5%                   | 50,1%                   | 53,0%                   |
| P4 El soroll habitual?                                      | 91,6%          | 89,9%                    | 95,9%                   | 88,9%                   | 91,0%                  | 85,1%                   | 88,7%                   | 93,2%                   | 85,6%                   | 84,3%                   |
| P5 Neteja del CAP?  | 94,8%          | 90,9%                    | 97,8%                   | 93,2%                   | 94,2%                  | 92,7%                   | 96,4%                   | 100,0%                  | 89,4%                   | 88,3%                   |
| P6 Temps que li dedica el metge?                            | 83,9%          | 78,9%                    | 80,3%                   | 81,5%                   | 62,1%                  | 85,1%                   | 89,1%                   | 79,8%                   | 76,0%                   | 79,6%                   |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?                       | 84,0%          | 76,3%                    | 82,2%                   | 82,4%                   | 60,4%                  | 83,9%                   | 89,7%                   | 81,3%                   | 71,9%                   | 83,4%                   |
| P8 Pot donar la seva opinió?                                | 85,7%          | 82,2%                    | 81,3%                   | 77,0%                   | 59,4%                  | 90,2%                   | 92,8%                   | 81,5%                   | 78,9%                   | 86,0%                   |
| P9 El metge li dóna la informació que necessita?            | 88,0%          | 84,6%                    | 82,1%                   | 85,7%                   | 67,3%                  | 88,9%                   | 88,0%                   | 93,3%                   | 78,2%                   | 85,0%                   |
| P10 S'entenen les explicacions?                             | 92,6%          | 91,3%                    | 92,7%                   | 96,0%                   | 72,0%                  | 96,0%                   | 92,3%                   | 94,2%                   | 83,0%                   | 95,2%                   |
| P11 Està en bones mans (metge)?                             | 85,7%          | 79,2%                    | 84,6%                   | 76,6%                   | 55,0%                  | 89,5%                   | 89,8%                   | 89,6%                   | 80,6%                   | 81,7%                   |
| P12 Tracte personal metge?                                  | 91,9%          | 91,4%                    | 91,0%                   | 92,7%                   | 75,4%                  | 94,8%                   | 94,5%                   | 92,8%                   | 83,4%                   | 89,4%                   |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?                  | 88,7%          | 78,6%                    | 88,3%                   | 86,6%                   | 82,3%                  | 83,8%                   | 88,1%                   | 90,2%                   | 75,2%                   | 81,0%                   |
| P14 Tracte personal infermera?                              | 93,1%          | 89,2%                    | 93,1%                   | 95,6%                   | 94,0%                  | 91,3%                   | 93,0%                   | 94,3%                   | 90,6%                   | 90,7%                   |
| P15 Està en bones mans (infermera)?                         | 87,2%          | 78,1%                    | 82,3%                   | 86,3%                   | 72,1%                  | 85,4%                   | 88,9%                   | 90,5%                   | 72,3%                   | 88,8%                   |
| P16 Informació coherent?                                    | 91,3%          | 82,9%                    | 93,4%                   | 89,5%                   | 82,2%                  | 89,1%                   | 93,0%                   | 92,3%                   | 81,3%                   | 91,2%                   |
| P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet? | 85,6%          | 80,7%                    | 83,8%                   | 74,7%                   | 64,3%                  | 86,3%                   | 86,6%                   | 89,8%                   | 80,1%                   | 82,2%                   |
| P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?        | 65,1%          | 54,0%                    | 68,2%                   | 56,7%                   | 45,7%                  | 62,0%                   | 71,0%                   | 61,1%                   | 51,6%                   | 62,5%                   |
| P19 Tracte personal del taulell?                            | 73,2%          | 69,6%                    | 79,2%                   | 52,6%                   | 77,5%                  | 74,7%                   | 79,8%                   | 77,1%                   | 69,7%                   | 67,8%                   |
| P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut              | 75,7%          | 61,1%                    | 71,1%                   | 56,1%                   | 46,1%                  | 79,6%                   | 89,7%                   | 81,1%                   | 65,4%                   | 66,1%                   |
| P21 Valoració atenció presencial                            | 86,3%          | 83,6%                    | 86,2%                   | 77,1%                   | 61,1%                  | 88,1%                   | 93,3%                   | 87,6%                   | 75,9%                   | 83,2%                   |
| P22 Valoració atenció telefònica                            | 70,7%          | 60,9%                    | 68,9%                   | 63,7%                   | 53,5%                  | 75,1%                   | 77,5%                   | 65,6%                   | 50,9%                   | 60,0%                   |
| P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)       | 70,1%          | 43,8%                    | 57,1%                   | 61,8%                   | 41,4%                  | 71,0%                   | 79,4%                   | 71,4%                   | 66,3%                   | 67,9%                   |
| P101 Grau de satisfacció global                             | 7,12           | 6,47                     | 7,03                    | 6,78                    | 5,33                   | 7,06                    | 7,80                    | 7,14                    | 6,38                    | 6,47                    |
| P102 Continuarà venint?                                     | 78,6%          | 74,6%                    | 73,8%                   | 76,7%                   | 56,9%                  | 80,2%                   | 88,4%                   | 80,8%                   | 67,9%                   | 72,0%                   |