

**PLA D'ENQUESTES  
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS  
DEL CATSALUT PER LÍNIA DE SERVEI**

**ATENCIÓ PRIMÀRIA  
2015**

**RESULTATS PER CENTRE**

**BARCELONA 2-C - ABS 23**

**Subdirecció  
Gerència d'Atenció Ciutadana - Unitat de Qualitat**

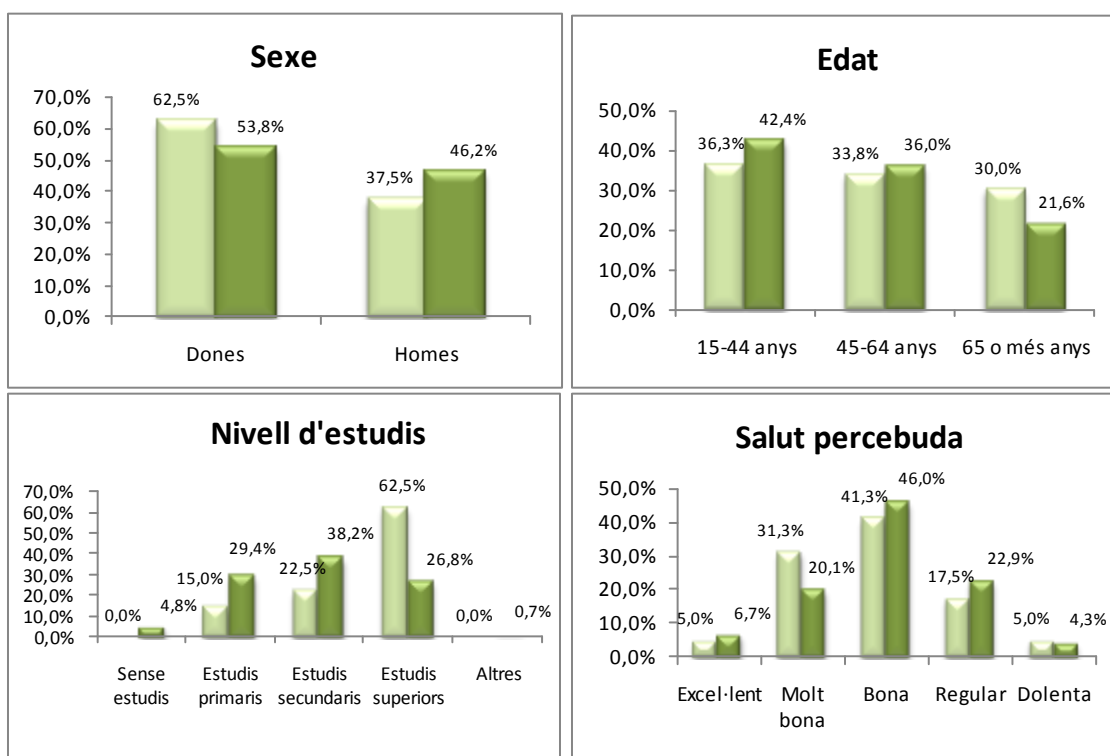
## A. Anàlisi per ABS

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

|               | Nombre d'enquestes |
|---------------|--------------------|
| BARCELONA 2-C | 80                 |
| CATALUNYA     | 29525              |

#### A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

| ABS 2015       |
|----------------|
| CATALUNYA 2015 |



**B. Resultats: Categories de resposta per pregunta**

| Enunciat                                                                                                      | Categories      | ABS   | Distribució de respostes |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------|--------------------------|
| P1 Com va demanar hora?                                                                                       | Per telèfon     | 40,0% |                          |
|                                                                                                               | Per Internet    | 17,5% |                          |
|                                                                                                               | Presencialment  | 42,5% |                          |
|                                                                                                               | Altres          | 0,0%  |                          |
| N 80 NS/NC 0                                                                                                  |                 |       |                          |
| P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?        | Perfecte        | 6,3%  |                          |
|                                                                                                               | Molt bé         | 18,8% |                          |
|                                                                                                               | Bé              | 50,0% |                          |
|                                                                                                               | Regular         | 25,0% |                          |
| N 32 NS/NC 0                                                                                                  | Malament        | 0,0%  |                          |
| P1.2 La sol·licitud de la visita (per internet) va ser...                                                     | Molt senzilla   | 21,4% |                          |
|                                                                                                               | Senzilla        | 50,0% |                          |
|                                                                                                               | Normal          | 28,6% |                          |
|                                                                                                               | Complicada      | 0,0%  |                          |
| N 14 NS/NC 0                                                                                                  | Molt complicada | 0,0%  |                          |
| P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?                          | Perfecta        | 7,5%  |                          |
|                                                                                                               | Molt bé         | 28,8% |                          |
|                                                                                                               | Bé              | 40,0% |                          |
|                                                                                                               | Regular         | 17,5% |                          |
| N 80 NS/NC 0                                                                                                  | Malament        | 6,3%  |                          |
| P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta. | Perfecta        | 8,9%  |                          |
|                                                                                                               | Molt bé         | 24,1% |                          |
|                                                                                                               | Bé              | 44,3% |                          |
|                                                                                                               | Regular         | 16,5% |                          |
| N 79 NS/NC 1                                                                                                  | Malament        | 6,3%  |                          |
| P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera                                                 | Gens            | 32,5% |                          |
|                                                                                                               | Poc             | 36,3% |                          |
|                                                                                                               | Normal          | 30,0% |                          |
|                                                                                                               | Força           | 1,3%  |                          |
| N 80 NS/NC 0                                                                                                  | Molt            | 0,0%  |                          |
| P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?                                                        | Perfecta        | 32,5% |                          |
|                                                                                                               | Molt bé         | 40,0% |                          |
|                                                                                                               | Bé              | 27,5% |                          |
|                                                                                                               | Regular         | 0,0%  |                          |
| N 80 NS/NC 0                                                                                                  | Malament        | 0,0%  |                          |
| P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?                                                 | Perfecte        | 41,3% |                          |
|                                                                                                               | Molt bé         | 28,8% |                          |
|                                                                                                               | Bé              | 22,5% |                          |
|                                                                                                               | Regular         | 7,5%  |                          |
| N 80 NS/NC 0                                                                                                  | Malament        | 0,0%  |                          |

| Enunciat                                                                                                           | Categories      | ABS   | Distribució de respostes |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------|--------------------------|
| P7 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?      | Perfecta        | 46,3% |                          |
|                                                                                                                    | Molt bé         | 28,8% |                          |
|                                                                                                                    | Bé              | 17,5% |                          |
|                                                                                                                    | Regular         | 3,8%  |                          |
|                                                                                                                    | Malament        | 3,8%  |                          |
| N 80 NS/NC 0                                                                                                       |                 |       |                          |
| P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?                               | Perfecta        | 41,3% |                          |
|                                                                                                                    | Molt bé         | 30,0% |                          |
|                                                                                                                    | Bé              | 21,3% |                          |
|                                                                                                                    | Regular         | 3,8%  |                          |
|                                                                                                                    | Malament        | 3,8%  |                          |
| N 80 NS/NC 0                                                                                                       |                 |       |                          |
| P9 El metge li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?                | Sempre          | 76,3% |                          |
|                                                                                                                    | Gairebé sempre  | 12,5% |                          |
|                                                                                                                    | Sovint          | 5,0%  |                          |
|                                                                                                                    | Poques vegades  | 6,3%  |                          |
|                                                                                                                    | Mai/gairebé mai | 0,0%  |                          |
| N 80 NS/NC 0                                                                                                       |                 |       |                          |
| P10 El metge li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?                                                | Sempre          | 88,8% |                          |
|                                                                                                                    | Gairebé sempre  | 6,3%  |                          |
|                                                                                                                    | Sovint          | 1,3%  |                          |
|                                                                                                                    | Poques vegades  | 1,3%  |                          |
|                                                                                                                    | Mai/gairebé mai | 2,5%  |                          |
| N 80 NS/NC 0                                                                                                       |                 |       |                          |
| P11 Té la sensació d'estar en bones mans?                                                                          | Sempre          | 75,0% |                          |
|                                                                                                                    | Gairebé sempre  | 18,8% |                          |
|                                                                                                                    | Sovint          | 0,0%  |                          |
|                                                                                                                    | Poques vegades  | 1,3%  |                          |
|                                                                                                                    | Mai/gairebé mai | 5,0%  |                          |
| N 80 NS/NC 0                                                                                                       |                 |       |                          |
| P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?                                                   | Perfecte        | 62,5% |                          |
|                                                                                                                    | Molt bé         | 18,8% |                          |
|                                                                                                                    | Bé              | 17,5% |                          |
|                                                                                                                    | Regular         | 0,0%  |                          |
|                                                                                                                    | Malament        | 1,3%  |                          |
| N 80 NS/NC 0                                                                                                       |                 |       |                          |
| FILTRE Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?                                                 | Sí              | 52,5% |                          |
|                                                                                                                    | No              | 47,5% |                          |
| N 80 NS/NC 0                                                                                                       |                 |       |                          |
| P13 Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut? | Perfecta        | 41,5% |                          |
|                                                                                                                    | Molt bé         | 29,3% |                          |
|                                                                                                                    | Bé              | 24,4% |                          |
|                                                                                                                    | Regular         | 4,9%  |                          |
|                                                                                                                    | Malament        | 0,0%  |                          |
| N 41 NS/NC 1                                                                                                       |                 |       |                          |
| P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?                                               | Perfecte        | 42,9% |                          |
|                                                                                                                    | Molt bé         | 26,2% |                          |
|                                                                                                                    | Bé              | 23,8% |                          |
|                                                                                                                    | Regular         | 4,8%  |                          |
|                                                                                                                    | Malament        | 2,4%  |                          |
| N 42 NS/NC 0                                                                                                       |                 |       |                          |

| Enunciat                                                                                                | Categories       | ABS   | Distribució de respostes |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------|--------------------------|
| P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?  | Sempre           | 62,5% |                          |
|                                                                                                         | Gairebé sempre   | 22,5% |                          |
|                                                                                                         | Sovint           | 6,3%  |                          |
|                                                                                                         | Poques vegades   | 7,5%  |                          |
|                                                                                                         | Mai/gairebé mai  | 1,3%  |                          |
| N 80 NS/NC 0                                                                                            |                  |       |                          |
| P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet? | Sempre           | 56,7% |                          |
|                                                                                                         | Gairebé sempre   | 25,0% |                          |
|                                                                                                         | Sovint           | 5,0%  |                          |
|                                                                                                         | Poques vegades   | 5,0%  |                          |
| N 60 NS/NC 2                                                                                            |                  |       |                          |
| No ha anat a altres metges 18                                                                           | Mai/gairebé mai  | 8,3%  |                          |
| P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?                  | Perfecta         | 38,8% |                          |
|                                                                                                         | Molt bé          | 38,8% |                          |
|                                                                                                         | Bé               | 10,2% |                          |
|                                                                                                         | Regular          | 10,2% |                          |
| N 49 NS/NC 0                                                                                            |                  |       |                          |
| No ha anat per un problema urgent 31                                                                    | Malament         | 2,0%  |                          |
| P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?                            | Perfecte         | 22,1% |                          |
|                                                                                                         | Molt bé          | 28,6% |                          |
|                                                                                                         | Bé               | 41,6% |                          |
|                                                                                                         | Regular          | 7,8%  |                          |
| N 77 NS/NC 0                                                                                            |                  |       |                          |
| No ha anat al taulell 3                                                                                 | Malament         | 0,0%  |                          |
| P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?                         | Perfecte         | 25,6% |                          |
|                                                                                                         | Molt bé          | 33,3% |                          |
|                                                                                                         | Bé               | 35,9% |                          |
|                                                                                                         | Regular          | 5,1%  |                          |
| N 78 NS/NC 0                                                                                            |                  |       |                          |
| No ha anat al taulell 2                                                                                 | Malament         | 0,0%  |                          |
| P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori                                 | Satisfacció      | 8,24  |                          |
| Des. 1,43                                                                                               |                  |       |                          |
| N 80 NS/NC 0                                                                                            |                  |       |                          |
| P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?                                       | Sí               | 96,3% |                          |
|                                                                                                         | No               | 0,0%  |                          |
|                                                                                                         | No n'estic segur | 3,8%  |                          |
| N 80 NS/NC 0                                                                                            |                  |       |                          |

### C. Indicador positiu

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

| Pregunta resumida                                          | ABS 2012 | ABS 2015 | Catalunya |
|------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------|
| P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon              | 70,6%    | 75,0%    | 71,0%     |
| P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...       | 100,0%   | 100,0%   | 98,4%     |
| P2 Facilitat pel dia de visita                             | 69,1%    | 76,3%    | 69,9%     |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta                       | 67,9%    | 77,2%    | 57,8%     |
| P4 El soroll habitual                                      | 97,5%    | 98,8%    | 91,5%     |
| P5 Neteja del CAP                                          | 97,5%    | 100,0%   | 96,0%     |
| P6 Temps que li dedica el metge                            | 87,7%    | 92,5%    | 91,4%     |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec                       | 91,4%    | 92,5%    | 91,9%     |
| P8 Pot donar la seva opinió                                | 95,0%    | 92,5%    | 91,8%     |
| P9 El metge li dóna la informació que necessita            | 98,8%    | 93,8%    | 93,8%     |
| P10 S'entenen les explicacions                             | 98,8%    | 96,3%    | 96,5%     |
| P11 Està en bones mans                                     | 96,3%    | 93,8%    | 93,4%     |
| P12 Tracte personal metge                                  | 97,5%    | 98,8%    | 95,4%     |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec                  | 100,0%   | 95,1%    | 93,0%     |
| P14 Tracte personal infermera                              | 100,0%   | 92,9%    | 95,1%     |
| P15 Informació coherent                                    | 95,6%    | 91,3%    | 94,3%     |
| P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet | 88,1%    | 86,7%    | 90,8%     |
| P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent           | 88,1%    | 87,8%    | 76,5%     |
| P18 Suport atenció al taulell                              | 86,3%    | 92,2%    | 83,7%     |
| P19 Tracte personal del taulell                            | 88,9%    | 94,9%    | 85,2%     |
| P101 Grau de satisfacció global                            | 8,27     | 8,24     | 7,94      |
| P102 Continuaria venint                                    | 96,3%    | 96,3%    | 88,9%     |

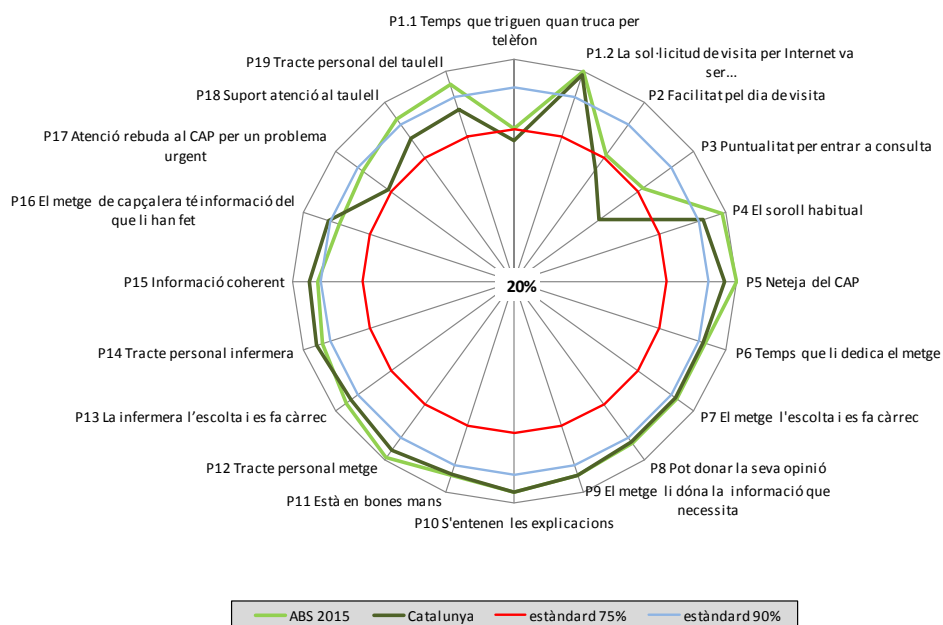
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2015 en relació a Catalunya 2015.

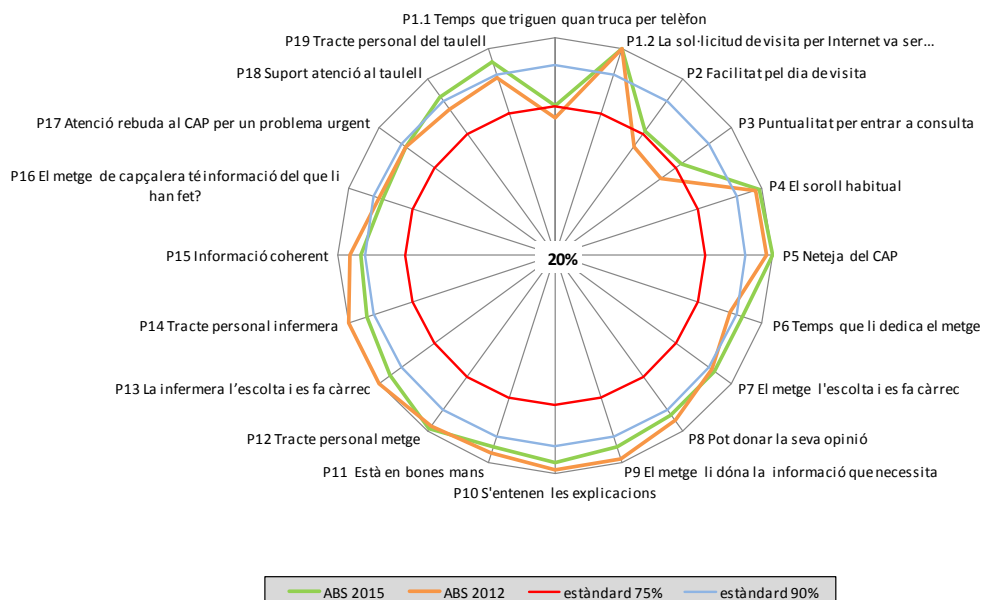
## D. Representació gràfica radial de les preguntes

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

### D.1. Comparació de l'ABS 2015 amb Catalunya 2015



### D.2. Comparació de l'ABS 2015 amb l'ABS 2012



## 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    | Millors resultats |
|------------------------------------------------------------|--------|-------------------|
| P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon               | 75,0%  | 100,00%           |
| P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...       | 100,0% | 100,00%           |
| P2 Facilitat pel dia de visita                             | 76,3%  | 95,00%            |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta                       | 77,2%  | 94,81%            |
| P4 El soroll habitual                                      | 98,8%  | 100,00%           |
| P5 Neteja del CAP                                          | 100,0% | 100,00%           |
| P6 Temps que li dedica el metge                            | 92,5%  | 100,00%           |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec                       | 92,5%  | 100,00%           |
| P8 Pot donar la seva opinió                                | 92,5%  | 100,00%           |
| P9 El metge li dona la informació que necessita            | 93,8%  | 100,00%           |
| P10 S'entenen les explicacions                             | 96,3%  | 100,00%           |
| P11 Està en bones mans                                     | 93,8%  | 100,00%           |
| P12 Tracte personal metge                                  | 98,8%  | 100,00%           |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec                  | 95,1%  | 100,00%           |
| P14 Tracte personal infermera                              | 92,9%  | 100,00%           |
| P15 Informació coherent                                    | 91,3%  | 100,00%           |
| P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet | 86,7%  | 98,55%            |
| P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent           | 87,8%  | 96,72%            |
| P18 Suport atenció al taulell                              | 92,2%  | 97,53%            |
| P19 Tracte personal del taulell                            | 94,9%  | 97,50%            |
| P101 Grau de satisfacció global                            | 8,24   | 8,75              |
| P102 Continuaria venint                                    | 96,3%  | 98,73%            |