



REO núm: 1135
Data: 08/09/2025

PLAENSA. Mal d'esquena lumbar. 2024

Informe de resultats



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Salut**

Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat Experiència del Pacient
Servei Català de la Salut
2024

S/Índex

- Introducció
- Objectius
- Fitxa tècnica
- Metodologia
- Qüestionari
 - Validació
 - Característiques
- Resultats
- Conclusions

S/Introducció

Durant l'any 2024 s'ha dut a terme l'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei català de la Salut (SCS) amb l'atenció rebuda per els pacients amb diagnòstic de lumbàlgia crònica inespecífica, el qual té l'objectiu d'analitzar la qualitat percebuda mitjançant el qüestionari validat durant l'any 2023.

L'experiència amb els serveis rebuts s'analitza en base la identificació d'aspectes concrets del procés assistencial (alguns comuns a les línies de servei i d'altres específics per cada una d'elles) els quals resultant importants per el pacient, de vegades comunes a totes les línies. L'accessibilitat als serveis, el tracte i interaccions amb professionals, la participació en la presa de decisions o la coordinació i organització dels professionals del centre en són exemples.

Aquest estudi s'ha realitzat mitjançant una administració dels qüestionaris via formulari web, on l'usuari era convidat a participar mitjançant SMS, garantint que només els pacients usuaris dels centres participaven a les enquestes.

S/Objectius

Objectiu general

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris del SCS envers l'atenció rebuda en motiu de la lumbàlgia crònica inespecífic durant l'any 2024.

Objectius específics

- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya i per àrees de gestió assistencial (AGA's)
- Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció de les AGA's respecte la totalitat de Catalunya.
- Establir un punt de referència de cara a properes edicions de l'estudi posteriors al 2024.

S/Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 16 anys o més amb diagnòstic de lumbàlgia crònica inespecífica durant el més de novembre i desembre de 2023.
Qüestionari	Qüestionari de lumbàlgia crònica inespecífica
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant invitació via SMS (Xpes).
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat del Conjunt Mínim de Base de Dades (CMBD) d'atenció primària.
Ponderació	S'ha assolit una participació de 4.161 Els resultats han estat ponderats en funció de la representació de cada grup quota (edat, sexe i àrea de gestió assistencial) obtenint una mostra de 3.432 casos.
Treball de camp	Realitzat per el SCS del 19 al 26 de febrer de 2024.

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Grandària de la mostra ponderada	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
•Catalunya •AGA's	43	80	3.432	P = 0,8	95%	± 1,3 % al global de Catalunya

S/Metodologia

Revisió bibliogràfica

Revisió de continguts publicats en l'àmbit de la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del servei estudiat o similars.

Recerca qualitativa

Dinàmiques qualitatives (entrevistes i grups focals) amb professionals i usuaris del servei per identificar els aspectes més rellevants en l'avaluació de l'experiència.

Construcció qüestionari

Selecció dels ítems més destacats de la revisió i la recerca qualitativa per elaborar una proposta de qüestionari.

Pre-test

Primera lectura del qüestionari per part de persones externes al projecte per determinar la comprensibilitat i la coherència.

Estudi pilot

Administració del qüestionari a una mostra de prop de 400 casos per observar el comportament de la ràtio de contactes per resposta i el número de respostes vàlides.

Validació pre i post estudi

Validació del qüestionari amb els resultats (tant freqüències com psicomètriques) obtinguts de la prova pilot, els quals es compararan amb els resultats obtinguts un cop finalitzat l'estudi.

Supervisió CEO

Enviament de fitxes tècniques i qüestionari al Centre d'Estudis d'Opinió de Catalunya per rebre el vist i plau i l'aprovació del disseny.

Treball de camp

Administració del qüestionari a una mostra suficient per obtenir resultats representatius als nivells establerts en el disseny.

Conclusions

Anàlisi i estudi dels resultats per part de l'equip i elaboració de conclusions de l'estudi.



S/Revisió del qüestionari

Metodologia

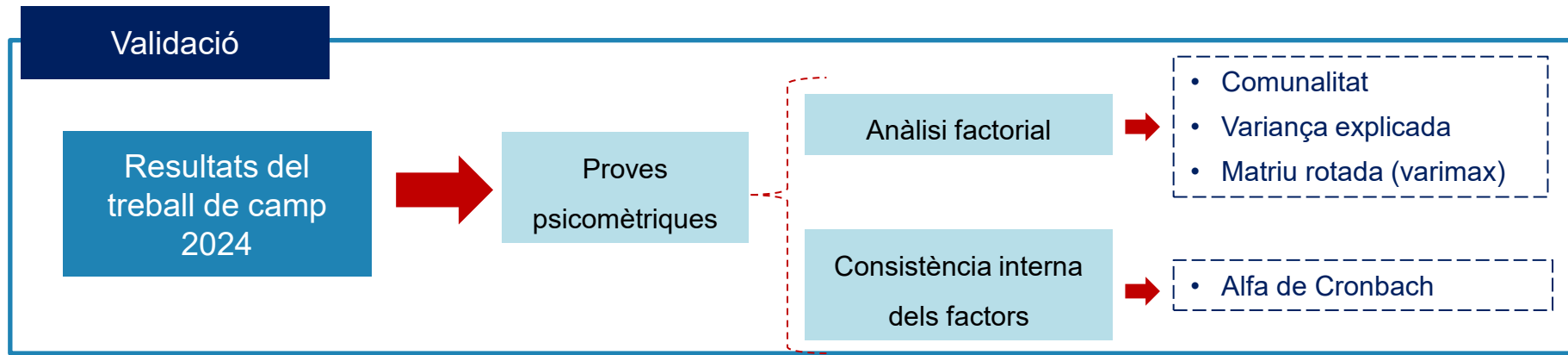
Aquest quadre mostra la validació de contingut duta a terme per elaborar el qüestionari, relacionant cada pregunta inclosa en l'enquesta amb la dimensió/ àmbit identificat durant les dinàmiques qualitatives a les quals fa referència.

Preguntes	Accessibilitat	Tracte i confiança	Específiques del servei	Informació	Coordinació	Classificatòries	Valoració global del servei
P1. En un primer moment on us visiteu quan teniu dolor/mal d'esquena?							
P2. Per quin motiu vau decidir anar a urgències:							
P3. Quan contacteu amb el centre de salut per dolor/mal d'esquena diria que ho podeu fer:							
P4. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa del CAP quan us visita?							
P5. Quina disposició tenen els professionals que us atenen per escollir-vos i fer-se càrrec del que us preocupa sobre el vostre dolor/mal d'esquena?							
P6. Què us sembla la predisposició dels professionals que l'atenen perquè pugueu donar la vostra opinió?							
P7. Com valoreu les explicacions que us han donat els professionals sobre el vostre dolor/mal d'esquena							
P8. Com valoreu el temps que va passar, des del moment que us van dir que havíeu de fer-vos proves fins que us les van fer?							
P9. Com valoreu el temps que va passar, des del moment que us van dir que havíeu de fer rehabilitació, fins que vau començar les sessions?							
P10. Com valoreu el temps que vau haver d'esperar des del moment que us van dir que havíeu de visitar-vos amb l'especialista fins al dia de la visita?							
P11. Quan heu anat a altres professionals aquests tenen informació sobre el vostre dolor/mal d'esquena							
P12. La informació que us donen els diferents professionals sobre el vostre dolor/ mal d'esquena és coherent?							
P13. Creu que el tractament que rep és el que a vostè li va bé?							
P14. Us han ajudat a controlar o a disminuir el dolor/mal d'esquena al llarg del procés?							
P15. Com valoreu el seguiment que us han realitzat sobre el vostre dolor/ mal d'esquena?							
P101. I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'atenció rebuda.							
P102. Si poguéssiu triar, tornàrieu a anar a aquests mateixos serveis?							

S/Validació

Qüestionari

- **Número de casos inclosos:** 3.432
- **Preguntes incloses:** Preguntes referents a la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris amb escala categòrica ordinal i amb valors de comunalitats per sobre 0,5.
- **Respostes perdudes (missing):** es considera valors perduts aquelles respostes fora de l'escala categòrica ordinal.



S/Validació

Metodologia

El total de les comunalitats obtingudes mitjançant el procés d'extracció es situen entre 0,7 i 0,97, indicant que són una bona mesura del constructe objecte d'estudi.

Comunalitats	Inicial	Extracció
P3 <u>Contacte amb el centre</u>	1	0,97
P4 <u>Tracte del metge o metgesses del CAP</u>	1	0,75
P5 <u>Disposició professionals per escoltar i fer se carrec</u>	1	0,82
P6 <u>Pot donar la seva opinió</u>	1	0,8
P7 <u>Explicacions sobre el dolor mal esquena</u>	1	0,77
P8 <u>Temps de esperar per fer les proves</u>	1	0,73
P9 <u>Temps esèra fins a visita amb especialista</u>	1	0,71
P10 <u>Temps espera fins a visita amb especialista</u>	1	0,78
P11 <u>Altres professionals tenen informació del seu cas</u>	1	0,89
P12 <u>Informació dels diferents professionals és coherent</u>	1	0,72
P13 <u>El tractament que rep és el que li va bé</u>	1	0,8
P14 <u>Ajuda a controlar el dolor</u>	1	0,82
P15 <u>Seguiment</u>	1	0,7



S/Validació

Metodologia

La variància explicada es situa al 79,10%, indicant que l'agrupació dels ítems en 5 factors expliquen prop del 80% del resultat del qüestionari.

Variancia Total Explicada	Valors propis Inicials			Extracció: Sumes de Carregues al Quadrat			Rotació: Sumes de Carregues al Quadrat		
	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat
1	6,28	48,30%	48,30%	6,28	48,30%	48,30%	3,28	25,20%	25,20%
2	1,53	11,70%	60,10%	1,53	11,70%	60,10%	2,4	18,40%	43,60%
3	1,14	8,80%	68,90%	1,14	8,80%	68,90%	2,34	18,00%	61,70%
4	0,76	5,80%	74,70%	0,76	5,80%	74,70%	1,39	10,70%	72,40%
5	0,57	4,40%	79,10%	0,57	4,40%	79,10%	0,87	6,70%	79,10%
6	0,46	3,50%	82,60%						
7	0,43	3,30%	85,90%						
8	0,38	2,90%	88,90%						
9	0,35	2,70%	91,60%						
10	0,33	2,50%	94,10%						
11	0,29	2,30%	96,30%						
12	0,26	2,00%	98,30%						
13	0,22	1,70%	100,00%						

S/Validació

Metodologia

El resultat de la matriu rotada varimax permet identificar els 5 factors amb els quals s'han agrupat les preguntes. S'observa que el primer factor engloba preguntes relacionades amb la interacció entre usuaris i metges i metgesses. El segon factor fa referència l'accés a les proves i l'especialista. El tercer factor agrupa preguntes relacionades amb el seguiment de la patologia. El quart factor té incorporats aquells ítems relacionats amb la coordinació i informació dels diferents professionals que intervenen al procés, i el cinquè factor té en compte el primer contacte amb el centre.

Matriu Rotada de Components	Component				
	1	2	3	4	5
P3 Contacte amb el centre	0,38	0,23	0,2	0,14	0,85
P4 Tracte del metge o metgesses del CAP	0,85	0,06	0,11	0,1	0,1
P5 Disposició professionals per escoltar i fer se carrec	0,84	0,18	0,22	0,15	0,14
P6 Pot donar la seva opinió	0,82	0,2	0,21	0,13	0,18
P7 Explicacions sobre el dolor mal esquena	0,78	0,19	0,31	0,16	0,08
P8 Temps de esperar per fer les proves	0,21	0,79	0,2	0,09	0,08
P9 Temps esèra fins a visita amb especialista	0,1	0,82	0,11	0,12	0,07
P10 Temps espera fins a visita amb especialista	0,13	0,84	0,19	0,1	0,1
P11 Altres professionals tenen informació del seu cas	0,16	0,15	0,15	0,89	0,16
P12 Informació dels diferents professionals és coherent	0,3	0,16	0,46	0,63	-0,07
P13 El tractament que rep és el que li va bé	0,25	0,18	0,8	0,2	0,11
P14 Ajuda a controlar el dolor	0,17	0,18	0,86	0,12	0,1
P15 Seguiment	0,4	0,33	0,62	0,18	0,1

S/Validació

Metodologia

*Finalment, l'**Alfa de Cronbach** mostra els factors presenten valors per sobre 0,7, indicant una bona consistència interna de les preguntes agrupades. El factor 5 mostra un alfa de 1, sent l'esperable degut a que només té incorporada 1 pregunta.*

Factor	Ítems inclosos	Número de preguntes	Alfa de Cronbach
F1	P4 - P5 - P6 - P7	4	0,91
F2	P8 - P9 - P10	3	0,82
F3	P13 - P14 - P15	3	0,7
F4	P11 - P12	2	0,86
F5	P3	1	1

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

Desglossament

- **Estructura:**
 - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei d'atenció primària+ preguntes no validades que s'han considerat d'interès
- **Escales de valoració:**
 - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai / Gairebé mai*)
 - Un pregunta valorada amb escala d'interval de 0 a 10
 - Una pregunta de fidelitat
- **Fiabilitat**, perquè tots els indicadors (Alfa Cronbach, IFC, VME) estan dins dels valors acceptables.
- **Validesa de contingut**, perquè per a la seva construcció ha seguit un estricte i exhaustiu procés de revisió bibliogràfica, grups d'experts i grups focals amb pacients.
- **Validesa de constructe:**
 - Validesa convergent: tots els ítems posseeixen una càrrega superior a 0,4.
 - Validesa discriminant: no hi ha cap factor que mesuri el mateix fenomen que l'altre.

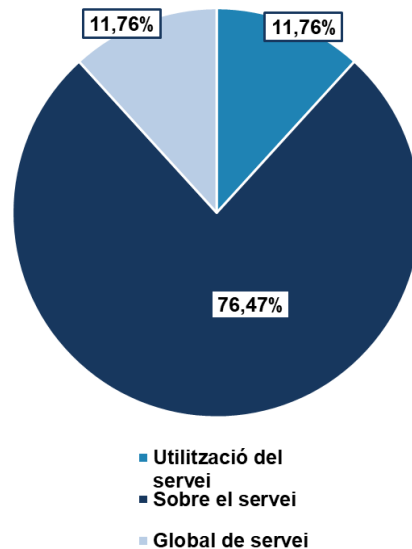


S/Característiques del qüestionari

Metodologia

Composició del qüestionari - 2024

Tipologies de preguntes	Número de preguntes
Utilització del servei	2
Sobre el servei	13
Global de servei	2
Total	17



Pla d'Enquestes de Percepció, Experiència i Satisfacció d'usuaris del Servei Català de la Salut



Resultats 2024

S/Visió Sociodemogràfica

Resultats

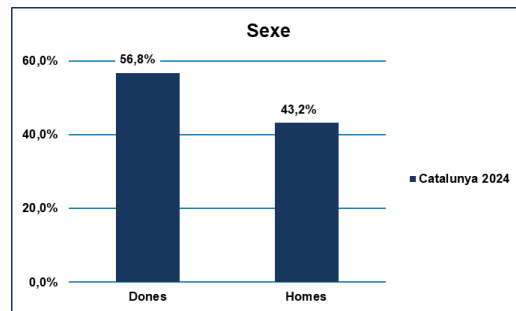
Catalunya 2024

Nombre d'enquestes

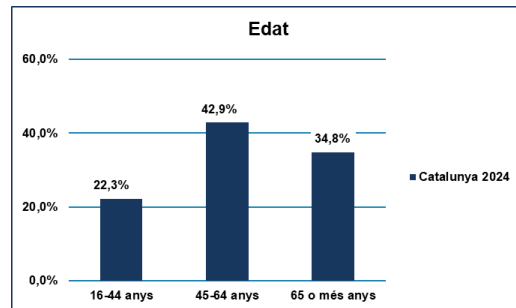
3.432



Sexe



Edat



Generalitat
de Catalunya

/Salut

S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

Catalunya 2024

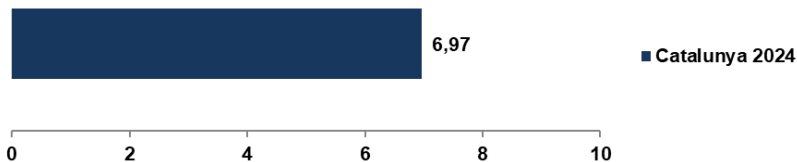
Nombre d'enquestes

3.432



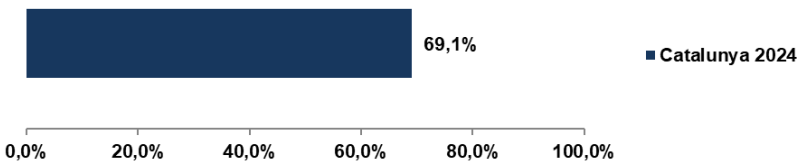
Satisfacció

Grau de satisfacció



Fidelitat

Grau de fidelitat



Generalitat
de Catalunya

/Salut

S/Indicador positiu

Resultats

Tractament dels resultats

Els resultats presentats en aquest estudi han sigut ponderats en funció de l'activitat de cada àrea de gestió assistencial amb l'objectiu que es esdevinguin representatius de la població de referència de cada unitat mostral.

Indicador Positiu

Només es calcula si les opcions de resposta són categòriques ordinals.

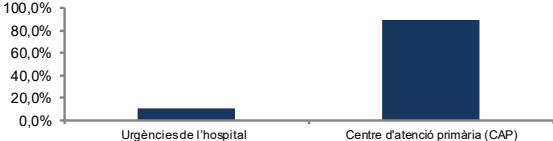
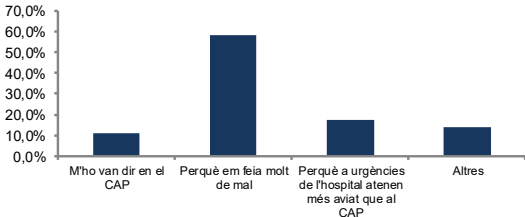
Categoria de resposta	Agregació
Resposta més positiva	Indicador Positiu
Resposta positiva	
Resposta neutra	
Resposta negativa	-
Resposta més negativa	-

Àrees de millora

Àrea d'excel·lència		Indicador positiu és superior al 90%
Àrea estàndard		Indicador positiu es situa entre el 75 i el 90%
Àrea de millora		Indicador positiu es troba per sota el 75%

S/Variables classificatòries

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P1. En un primer moment on us visiteu quan teniu dolor/mal d'esquena? N 3432 NS/NC 0	Urgències de l'hospital	10,9%	
	Centre d'atenció primària (CAP)	89,1%	
P2. Per quin motiu vas decidir anar a urgències: N 375 NS/NC 0	M'ho van dir en el CAP	10,8%	
	Perquè em feia molt de mal	57,8%	
	Perquè a urgències de l'hospital atenen més aviat que al CAP	17,7%	
	Altres	13,7%	

S/Accessibilitat

Resultats

Enunciat					Categories	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P3. Quan contacteu amb el centre de salut per dolor/mal d'esquena diria que ho podeu fer:					Perfectament	20,4%	CAT 2024
					Molt bé	18,6%	
					Bé	32,8%	
					Regular	19,0%	
					Malament	9,2%	
					N3377NS/NC55	Indicador positiu	
P8. Com valoreu el temps que va passar, des del moment que us van dir que havíeu de fer-vos proves fins que us les van fer?					Molt curt	4,2%	CAT 2024
					Curt	6,8%	
					Normal	33,8%	
					Llarg	28,8%	
					Molt Llarg	26,4%	
					N3068NS/NC56	Indicador positiu	
No em van fer proves308							

S/Accessibilitat

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P9. Com valoreu el temps que va passar, des del moment que us van dir que havíeu de fer rehabilitació, fins que vau començar les sessions?				Molt curt	4,7%	CAT 2024 
				Curt	8,4%	
				Normal	37,2%	
				Llarg	25,5%	
				Molt Llarg	24,3%	
				Indicador positiu	50,3%	
N2057NS/NC289						
No m'han fet rehabilitació1085						
10. Com valoreu el temps que vau haver d'esperar des del moment que us van dir que havíeu de visitar-vos amb l'especialista fins al dia de la visita?				Molt curt	3,8%	CAT 2024 
				Curt	4,5%	
				Normal	25,6%	
				Llarg	32,5%	
				Molt llarg	33,6%	
				Indicador positiu	33,9%	
N2769NS/NC105						
No he anat a l'especialista558						



S/Tracte

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P4. Com valoreu el tracte (amabilitat) que té el metge o metgessa del CAP quan us visita?				Perfecte	43,5%	CAT 2024 
				Molt bé	28,2%	
				Bé	19,2%	
				Regular	6,4%	
				Malament	2,7%	
				Indicador positiu	90,9%	
N	3413	NS/NC	19			
P5. Quina disposició tenen els professionals que us atenen per escoltar-vos i fer-se càrrec del que us preocupa sobre el vostre dolor/mal d'esquena?				Perfecta	28,1%	CAT 2024 
				Molt bona	27,6%	
				Bona	28,0%	
				Regular	11,0%	
				Dolenta	5,2%	
				Indicador positiu	83,8%	
N	3405	NS/NC	27			



Enunciat					Categories	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P6. Què us sembla la predisposició dels professionals que l'atenen perquè pugueu donar la vostra opinió?					Perfecta	25,4%	CAT 2024
					Molt bona	26,5%	
					Bona	32,2%	
					Regular	11,7%	
					Malament	4,3%	
					Indicador positiu	84,0%	
N	3385	NS/NC	47				

S/Específiques del servei

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2024	Distribució de respostes	
P13. Creu que el tractament que rep és el que a vostè li va bé?	N	3126	NS/NC	306	Sempre	15,9%	CAT 2024
					Gairebé sempre	28,1%	
					Sovint	28,5%	
					Poques vegades	19,2%	
					Mai/ gairebé mai	8,3%	
					Indicador positiu	72,5%	
P14. Us han ajudat a controlar o a disminuir el dolor/mal d'esquena al llarg del procés?	N	3210	NS/NC	157	Sempre	16,6%	CAT 2024
					Gairebé sempre	21,6%	
					Sovint	28,7%	
					Poques vegades	22,4%	
					Mai/ gairebé mai	10,6%	
					Indicador positiu	67,0%	
No tenia dolor	65						



S/Específiques del servei

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P15. Com valoreu el seguiment que us han realitzat sobre el vostre dolor/ mal d'esquena?	N	3258	NS/NC	174	Perfectament	11,8%
					Molt bé	18,9%
					Bé	30,6%
					Regular	23,7%
					Malament	15,1%
					Indicador positiu	61,2%
					CAT 2024	

S/Informació

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P7. Com valoreu les explicacions que us han donat els professionals sobre el vostre dolor/mal d'esquena				Perfectes	23,4%	CAT 2024 
				Molt bé	28,3%	
				Bé	30,2%	
				Regular	13,1%	
				Malament	5,1%	
				Indicador positiu	81,8%	
N	3315	NS/NC	30			
No m'han donat explicacions				86		

S/Coordinació organització

Resultats

Enunciat				Categories	Catalunya 2024	Distribució de respostes	
P11. Quan heu anat a altres professionals aquests tenen informació sobre el vostre dolor/mal d'esquena	N	2983	NS/NC	449	Sempre	23,1%	CAT 2024
					Gairebé sempre	21,6%	
					Sovint	20,8%	
					Poques vegades	23,0%	
					Mai/ gairebé mai	11,5%	
					Indicador positiu	65,5%	
P12. La informació que us donen els diferents professionals sobre el vostre dolor/ mal d'esquena és coherent?	N	3144	NS/NC	288	Sempre	23,8%	CAT 2024
					Gairebé sempre	28,8%	
					Sovint	27,5%	
					Poques vegades	14,8%	
					Mai/ gairebé mai	5,1%	
					Indicador positiu	80,1%	

S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2024	Distribució de respostes
P101. I ara per acabar: valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb l'atenció rebuda. N 3432 NS/NC 0	Satisfacció	6,97	CAT 2024
P102. Si poguéssiu triar, tornariéu a anar a aquests mateixos serveis? N 3310 NS/NC 122	Sí No No n'estic segur/a	69,1% 18,7% 12,2%	CAT 2024

S/Indicador positiu

Resultats

Ordenació d'ítems

Els ítems referents a l'experiència del pacient són presentats en ordre decreixent segons el número de respostes positives que han assolit.

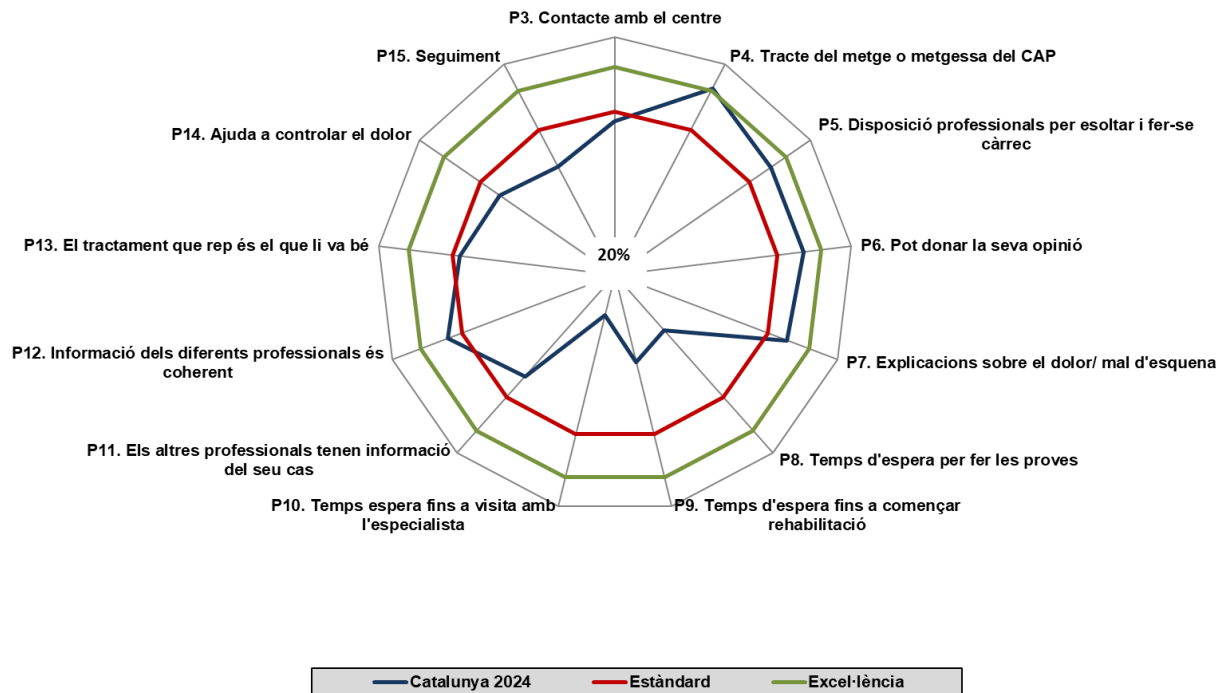
Pregunta resumida	Catalunya 2024
P4. Tracte del metge o metgessa del CAP	90,9% ●
P6. Pot donar la seva opinió	84,0% ●
P5. Disposició professionals per esoltar i fer-se càrrec	83,8% ●
P7. Explicacions sobre el dolor/ mal d'esquena	81,8% ●
P12. Informació dels diferents professionals és coherent	80,1% ●
P13. El tractament que rep és el que li va bé	72,5% ●
P3. Contacte amb el centre	71,8% ●
P14. Ajuda a controlar el dolor	67,0% ●
P11. Els altres professionals tenen informació del seu cas	65,5% ●
P15. Seguiment	61,2% ●
P9. Temps d'espera fins a començar rehabilitació	50,3% ●
P8. Temps d'espera per fer les proves	44,8% ●
P10. Temps espera fins a visita amb l'especialista	33,9% ●

S/Radar

Resultats

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi 2024.



S/Indicador positiu – Alt Pirineu i Aran

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2024	AGA 1 - Alt Urgell	AGA 2 - Cerdanya	AGA 3 - Pallars	AGA 4 - Aran*	AGA 5 - Alta Ribagorça*
P3. Contacte amb el centre	71,8%	71,30%	82,80%	87,90% (+)	-	-
P4. Tracte del metge o metgessa del CAP	90,9%	85,80%	90,10%	94,30%	-	-
P5. Disposició professionals per esoltar i fer-se càrrec	83,8%	81,30%	88,60%	91,60%	-	-
P6. Pot donar la seva opinió	84,0%	81,80%	91,60%	92,80%	-	-
P7. Explicacions sobre el dolor/ mal d'esquena	81,8%	76,50%	87,10%	77,30%	-	-
P8. Temps d'espera per fer les proves	44,8%	48,70%	58,50% (+)	64,40% (+)	-	-
P9. Temps d'espera fins a començar rehabilitació	50,3%	60,00%	60,00%	70,90% (+)	-	-
P10. Temps espera fins a visita amb l'especialista	33,9%	29,90%	48,60% (+)	57,50% (+)	-	-
P11. Els altres professionals tenen informació del seu cas	65,5%	68,70%	64,60%	71,00%	-	-
P12. Informació dels diferents professionals és coherent	80,1%	85,00%	78,90%	86,10%	-	-
P13. El tractament que rep és el que li va bé	72,5%	77,80%	87,80% (+)	72,40%	-	-
P14. Ajuda a controlar el dolor	67,0%	78,40%	84,20% (+)	60,20%	-	-
P15. Seguiment	61,2%	69,60%	68,80%	75,40% (+)	-	-
P101 Grau de satisfacció global	6,97	7,01	7,31	7,97 (+)	-	-
P102 Continuaria venint?	69,1%	73,80%	72,30%	81,60% (+)	-	-

Les AGA's amb un (*) han participat a l'estudi d'aquest 2024, no han obtingut dades suficients per poder disposar de resultats fiables.

En aquests quadres es mostren les diferències significativament positives (**en verd**) i significativament negatives (**en vermell**) en relació als resultats globals de Catalunya 2024.

S/Indicador positiu – Lleida

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2024	AGA 5 - Lleida
P3. Contacte amb el centre	71,8%	65,40%
P4. Tracte del metge o metgessa del CAP	90,9%	88,00%
P5. Disposició professionals per esoltar i fer-se càrrec	83,8%	83,30%
P6. Pot donar la seva opinió	84,0%	81,10%
P7. Explicacions sobre el dolor/ mal d'esquena	81,8%	81,00%
P8. Temps d'espera per fer les proves	44,8%	40,20%
P9. Temps d'espera fins a començar rehabilitació	50,3%	43,90%
P10. Temps espera fins a visita amb l'especialista	33,9%	28,30%
P11. Els altres professionals tenen informació del seu cas	65,5%	71,20%
P12. Informació dels diferents professionals és coherent	80,1%	80,30%
P13. El tractament que rep és el que li va bé	72,5%	68,10%
P14. Ajuda a controlar el dolor	67,0%	65,60%
P15. Seguiment	61,2%	59,80%
P101 Grau de satisfacció global	6,97	6,87
P102 Continuaria venint?	69,1%	70,20%

En aquests quadres es mostren les diferències significativament positives (**en verd**) i significativament negatives (**en vermell**) en relació als resultats globals de Catalunya 2024.

S/Indicador positiu – Camp de Tarragona

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2024	AGA 6 - Alt Camp i Conca de Barberà	AGA 7 - Baix Camp i Priorat	AGA 9 - Tarragonès
P3. Contacte amb el centre	71,8%	70,60%	73,00%	66,60%
P4. Tracte del metge o metgessa del CAP	90,9%	93,80%	94,20%	90,80%
P5. Disposició professionals per esoltar i fer-se càrrec	83,8%	83,70%	81,20%	80,30%
P6. Pot donar la seva opinió	84,0%	83,00%	83,40%	79,00%
P7. Explicacions sobre el dolor/ mal d'esquena	81,8%	88,00%	80,20%	65,40% (+)
P8. Temps d'espera per fer les proves	44,8%	48,40%	42,70%	38,40%
P9. Temps d'espera fins a començar rehabilitació	50,3%	67,90% (+)	38,00%	60,40%
P10. Temps espera fins a visita amb l'especialista	33,9%	35,70%	19,60% (-)	27,90%
P11. Els altres professionals tenen informació del seu cas	65,5%	75,20%	58,50%	62,50%
P12. Informació dels diferents professionals és coherent	80,1%	81,90%	81,70%	66,60% (-)
P13. El tractament que rep és el que li va bé	72,5%	72,20%	69,50%	52,20% (-)
P14. Ajuda a controlar el dolor	67,0%	65,30%	63,70%	50,70% (-)
P15. Seguiment	61,2%	63,10%	57,90%	49,40%
P101 Grau de satisfacció global	6,97	7,12	6,78	6,05
P102 Continuaria venint?	69,1%	71,60%	59,40%	52,90% (-)

En aquests quadres es mostren les diferències significativament positives (en verd) i significativament negatives (en vermell) en relació als resultats globals de Catalunya 2024.

S/Indicador positiu – Terres de l'Ebre

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2024	AGA 48 - Altebrat	AGA 49 - Baix Ebre	AGA 50 - Montsià
P3. Contacte amb el centre	71,8%	73,80%	68,80%	72,90%
P4. Tracte del metge o metgessa del CAP	90,9%	89,80%	93,50%	94,40%
P5. Disposició professionals per esoltar i fer-se càrrec	83,8%	81,60%	87,10%	88,00%
P6. Pot donar la seva opinió	84,0%	82,80%	86,60%	85,50%
P7. Explicacions sobre el dolor/ mal d'esquena	81,8%	85,70%	84,90%	83,80%
P8. Temps d'espera per fer les proves	44,8%	46,20%	53,50%	44,60%
P9. Temps d'espera fins a començar rehabilitació	50,3%	61,40%	49,60%	55,90%
P10. Temps espera fins a visita amb l'especialista	33,9%	35,20%	42,30%	38,00%
P11. Els altres professionals tenen informació del seu cas	65,5%	65,90%	57,90%	68,20%
P12. Informació dels diferents professionals és coherent	80,1%	88,40%	83,10%	79,70%
P13. El tractament que rep és el que li va bé	72,5%	74,40%	70,10%	69,60%
P14. Ajuda a controlar el dolor	67,0%	68,80%	68,10%	63,50%
P15. Seguiment	61,2%	59,40%	61,30%	58,20%
P101 Grau de satisfacció global	6,97	6,83	7,22	7,18
P102 Continuaria venint?	69,1%	72,20%	71,60%	68,60%

En aquests quadres es mostren les diferències significativament positives (**en verd**) i significativament negatives (**en vermell**) en relació als resultats globals de Catalunya 2024.

S/Indicador positiu – Girona

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2024	AGA 51 - Alt Empordà	AGA 52 - Baix Empordà	AGA 53 - Garrotxa	AGA 54 - Ripollès	AGA 55 - Alt Maresme
P3. Contacte amb el centre	71,8%	69,80%	86,8% (+)	77,70%	76,80%	78,90%
P4. Tracte del metge o metgessa del CAP	90,9%	90,40%	88,70%	92,80%	92,90%	88,20%
P5. Disposició professionals per esoltar i fer-se càrrec	83,8%	85,90%	86,80%	89,50%	86,00%	77,60%
P6. Pot donar la seva opinió	84,0%	83,90%	89,80%	86,50%	85,80%	80,80%
P7. Explicacions sobre el dolor/ mal d'esquena	81,8%	83,60%	83,00%	87,00%	86,20%	80,50%
P8. Temps d'espera per fer les proves	44,8%	52,40%	53,90%	53,40%	31,80%	33,70%
P9. Temps d'espera fins a començar rehabilitació	50,3%	47,70%	72,6% (+)	61,30%	51,20%	26,5% (-)
P10. Temps espera fins a visita amb l'especialista	33,9%	36,30%	50,9% (+)	39,10%	26,70%	21,50%
P11. Els altres professionals tenen informació del seu cas	65,5%	65,20%	74,10%	71,60%	72,70%	65,20%
P12. Informació dels diferents professionals és coherent	80,1%	79,60%	84,30%	86,60%	81,70%	70,60%
P13. El tractament que rep és el que li va bé	72,5%	72,10%	76,40%	79,40%	67,80%	63,60%
P14. Ajuda a controlar el dolor	67,0%	73,00%	69,40%	78,40%	68,00%	57,50%
P15. Seguiment	61,2%	65,60%	70,40%	71,50%	64,10%	53,90%
P101 Grau de satisfacció global	6,97	7,19	7,27	7,24	7,02	6,55
P102 Continuaria venint?	69,1%	75,10%	73,00%	77,70%	67,50%	62,40%

En aquests quadres es mostren les diferències significativament positives (en verd) i significativament negatives (en vermell) en relació als resultats globals de Catalunya 2024.

S/Indicador positiu – Girona

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2024	AGA 56 - Selva Marítima	AGA 57 - Gironès Nord i Pla de l'Estany	AGA 58 - Gironès Sud i Selva Interior
P3. Contacte amb el centre	71,8%	70,60%	75,70%	68,00%
P4. Tracte del metge o metgessa del CAP	90,9%	89,20%	95,80%	88,30%
P5. Disposició professionals per esoltar i fer-se càrrec	83,8%	80,70%	88,90%	85,60%
P6. Pot donar la seva opinió	84,0%	79,40%	89,20%	85,00%
P7. Explicacions sobre el dolor/ mal d'esquena	81,8%	77,30%	90,20%	81,70%
P8. Temps d'espera per fer les proves	44,8%	43,00%	52,60%	43,00%
P9. Temps d'espera fins a començar rehabilitació	50,3%	36,20%	57,20%	44,60%
P10. Temps espera fins a visita amb l'especialista	33,9%	34,40%	49,00% (+)	38,50%
P11. Els altres professionals tenen informació del seu cas	65,5%	75,30%	71,30%	63,50%
P12. Informació dels diferents professionals és coherent	80,1%	79,80%	89,80%	84,50%
P13. El tractament que rep és el que li va bé	72,5%	72,30%	81,80%	76,10%
P14. Ajuda a controlar el dolor	67,0%	68,60%	68,90%	66,40%
P15. Seguiment	61,2%	57,10%	72,30%	60,30%
P101 Grau de satisfacció global	6,97	7,08	7,69	6,67
P102 Continuarria venint?	69,1%	70,70%	76,80%	68,90%

En aquests quadres es mostren les diferències significativament positives (**en verd**) i significativament negatives (**en vermell**) en relació als resultats globals de Catalunya 2024.

S/Indicador positiu – Catalunya Central

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2024	AGA 22 - Osona	AGA 59 - Bages i Solsonès	AGA 60 - Berguedà
P3. Contacte amb el centre	71,8%	75,00%	66,20%	74,40%
P4. Tracte del metge o metgessa del CAP	90,9%	91,20%	77,40% (-)	92,90%
P5. Disposició professionals per esoltar i fer-se càrrec	83,8%	83,60%	70,40% (-)	88,60%
P6. Pot donar la seva opinió	84,0%	83,30%	74,70%	89,50%
P7. Explicacions sobre el dolor/ mal d'esquena	81,8%	81,70%	71,00% (-)	86,50%
P8. Temps d'espera per fer les proves	44,8%	42,40%	37,60%	46,00%
P9. Temps d'espera fins a començar rehabilitació	50,3%	48,70%	52,40%	47,50%
P10. Temps espera fins a visita amb l'especialista	33,9%	30,00%	28,70%	33,70%
P11. Els altres professionals tenen informació del seu cas	65,5%	63,40%	63,80%	71,30%
P12. Informació dels diferents professionals és coherent	80,1%	72,30%	69,50%	88,20%
P13. El tractament que rep és el que li va bé	72,5%	67,90%	63,70%	79,00%
P14. Ajuda a controlar el dolor	67,0%	70,60%	59,40%	75,80%
P15. Seguiment	61,2%	60,10%	48,90%	69,40%
P101 Grau de satisfacció global	6,97	6,69	6,31	7,29
P102 Continuaría venint?	69,1%	66,80%	57,60%	75,60%

En aquests quadres es mostren les diferències significativament positives (**en verd**) i significativament negatives (**en vermell**) en relació als resultats globals de Catalunya 2024.

S/Indicador positiu – Penedès

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2024	AGA 8 - Baix Penedès	AGA 19 - Anoia	AGA 61 - Alt Penedès	AGA 62 - Garraf
P3. Contacte amb el centre	71,8%	66,50%	70,20%	54,70% (-)	69,20%
P4. Tracte del metge o metgessa del CAP	90,9%	86,50%	85,40%	89,40%	94,20%
P5. Disposició professionals per esoltar i fer-se càrrec	83,8%	76,00%	78,30%	79,10%	90,40%
P6. Pot donar la seva opinió	84,0%	77,50%	79,80%	81,40%	84,60%
P7. Explicacions sobre el dolor/ mal d'esquena	81,8%	71,60% (-)	78,60%	80,00%	87,40%
P8. Temps d'espera per fer les proves	44,8%	36,50%	48,30%	30,20% (-)	48,60%
P9. Temps d'espera fins a començar rehabilitació	50,3%	58,80%	45,20%	43,00%	32,50% (-)
P10. Temps espera fins a visita amb l'especialista	33,9%	26,70%	29,40%	18,50% (-)	32,70%
P11. Els altres professionals tenen informació del seu cas	65,5%	61,40%	60,20%	53,10%	79,60% (+)
P12. Informació dels diferents professionals és coherent	80,1%	68,40% (-)	75,20%	71,00%	85,70%
P13. El tractament que rep és el que li va bé	72,5%	59,50% (-)	68,60%	58,90% (-)	77,70%
P14. Ajuda a controlar el dolor	67,0%	50,50% (-)	65,20%	56,60%	71,70%
P15. Seguiment	61,2%	45,80% (-)	54,80%	49,20%	69,70%
P101 Grau de satisfacció global	6,97	6,47	6,72	5,81 (-)	7,22
P102 Continuaria venint?	69,1%	57,00% (-)	62,40%	57,50%	68,40%

En aquests quadres es mostren les diferències significativament positives (en verd) i significativament negatives (en vermell) en relació als resultats globals de Catalunya 2024.

S/Indicador positiu – Consorci Sanitari de Barcelona

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2024	AGA 46 - Barcelona Esquerra	AGA 47 - Barcelona Nord	AGA 70 - Barcelona Dreta	AGA 71 - Barcelona Litoral Mar
P3. Contacte amb el centre	71,8%	78,60%	70,10%	77,50%	58,80% (-)
P4. Tracte del metge o metgessa del CAP	90,9%	94,00%	92,70%	97,10%	89,60%
P5. Disposició professionals per esoltar i fer-se càrrec	83,8%	89,00%	86,20%	89,40%	80,60%
P6. Pot donar la seva opinió	84,0%	88,30%	86,00%	86,60%	80,80%
P7. Explicacions sobre el dolor/ mal d'esquena	81,8%	88,40%	85,70%	89,10%	77,30%
P8. Temps d'espera per fer les proves	44,8%	42,60%	47,40%	47,70%	43,40%
P9. Temps d'espera fins a començar rehabilitació	50,3%	53,00%	56,80%	47,00%	51,90%
P10. Temps espera fins a visita amb l'especialista	33,9%	38,50%	36,50%	34,30%	43,30%
P11. Els altres professionals tenen informació del seu cas	65,5%	68,90%	71,30%	69,90%	62,60%
P12. Informació dels diferents professionals és coherent	80,1%	84,10%	89,70%	88,60%	83,00%
P13. El tractament que rep és el que li va bé	72,5%	88,20% (+)	80,20%	81,80%	73,40%
P14. Ajuda a controlar el dolor	67,0%	77,20%	77,30%	76,10%	61,60%
P15. Seguiment	61,2%	71,30%	71,30%	69,40%	56,30%
P101 Grau de satisfacció global	6,97	7,36	7,43	7,5	6,97
P102 Continuaria venint?	69,1%	73,80%	78,40%	71,80%	66,60%

En aquests quadres es mostren les diferències significativament positives (en verd) i significativament negatives (en vermell) en relació als resultats globals de Catalunya 2024.

S/Indicador positiu – A. M. Barcelona Nord

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2024	AGA 30 - Barcelonès Nord i Baix Maresme	AGA 33 - Maresme Central	AGA 35 - Vallès Occidental Est	AGA 66 - Vallès Occidental Oest	AGA 67 - Baix Montseny
P3. Contacte amb el centre	71,8%	73,00%	63,60%	66,20%	72,40%	75,90%
P4. Tracte del metge o metgessa del CAP	90,9%	95,80%	81,70% (-)	88,80%	88,70%	93,90%
P5. Disposició professionals per esoltar i fer-se càrrec	83,8%	92,80%	74,20% (-)	80,00%	81,80%	86,30%
P6. Pot donar la seva opinió	84,0%	92,30%	76,80%	73,10% (-)	78,20%	90,30%
P7. Explicacions sobre el dolor/ mal d'esquena	81,8%	88,70%	75,30%	79,70%	75,60%	81,30%
P8. Temps d'espera per fer les proves	44,8%	48,20%	42,60%	41,50%	44,10%	43,60%
P9. Temps d'espera fins a començar rehabilitació	50,3%	48,70%	49,10%	38,60%	48,00%	49,50%
P10. Temps espera fins a visita amb l'especialista	33,9%	42,00%	26,00%	30,50%	28,20%	33,20%
P11. Els altres professionals tenen informació del seu cas	65,5%	74,30%	52,50% (-)	51,80% (-)	68,50%	60,40%
P12. Informació dels diferents professionals és coherent	80,1%	77,20%	72,30%	70,00%	78,70%	80,70%
P13. El tractament que rep és el que li va bé	72,5%	80,30%	68,10%	71,80%	72,50%	75,20%
P14. Ajuda a controlar el dolor	67,0%	77,10%	54,00% (-)	63,80%	55,40%	62,90%
P15. Seguiment	61,2%	75,20% (+)	45,30% (-)	59,10%	54,60%	63,10%
P101 Grau de satisfacció global	6,97	7,53	6,27	6,76	6,78	6,91
P102 Continuaria venint?	69,1%	82,60% (+)	61,30%	59,90%	66,20%	70,00%

En aquests quadres es mostren les diferències significativament positives (**en verd**) i significativament negatives (**en vermell**) en relació als resultats globals de Catalunya 2024.

S/Indicador positiu – A. M. Barcelona Nord

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2024	AGA 68 - Baix Vallès	AGA 69 - Vallès Oriental Central
P3. Contacte amb el centre	71,8%	67,50%	66,60%
P4. Tracte del metge o metgessa del CAP	90,9%	95,90%	87,70%
P5. Disposició professionals per esoltar i fer-se càrrec	83,8%	86,20%	79,90%
P6. Pot donar la seva opinió	84,0%	85,80%	79,20%
P7. Explicacions sobre el dolor/ mal d'esquena	81,8%	83,60%	80,70%
P8. Temps d'espera per fer les proves	44,8%	45,20%	41,70%
P9. Temps d'espera fins a començar rehabilitació	50,3%	43,20%	42,00%
P10. Temps espera fins a visita amb l'especialista	33,9%	33,60%	34,40%
P11. Els altres professionals tenen informació del seu cas	65,5%	62,50%	59,90%
P12. Informació dels diferents professionals és coherent	80,1%	81,40%	79,20%
P13. El tractament que rep és el que li va bé	72,5%	75,50%	70,40%
P14. Ajuda a controlar el dolor	67,0%	62,80%	65,00%
P15. Seguiment	61,2%	61,80%	59,10%
P101 Grau de satisfacció global	6,97	6,86	6,68
P102 Continuaría venint?	69,1%	70,80%	62,80%

En aquests quadres es mostren les diferències significativament positives (**en verd**) i significativament negatives (**en vermell**) en relació als resultats globals de Catalunya 2024.

S/Indicador positiu – A. M. Barcelona Sud

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2024	AGA 24 - Baix Llobregat Centre i Fontsaeta -L'H N	AGA 25 - L'Hospitalet Sud i el Prat de Llobregat	AGA 63 - Baix Llobregat Litoral i Viladecans	AGA 64 - Baix Llobregat Litoral i Sant Boi	AGA 65 - Baix Llobregat Nord
P3. Contacte amb el centre	71,8%	74,90%	65,30%	60,40%	71,80%	63,00%
P4. Tracte del metge o metgessa del CAP	90,9%	95,80%	90,90%	85,00%	87,30%	90,90%
P5. Disposició professionals per esoltar i fer-se càrrec	83,8%	82,80%	78,70%	76,90%	79,20%	76,10%
P6. Pot donar la seva opinió	84,0%	87,70%	86,40%	76,10%	85,10%	81,50%
P7. Explicacions sobre el dolor/ mal d'esquena	81,8%	85,60%	79,10%	68,90% (-)	76,00%	81,10%
P8. Temps d'espera per fer les proves	44,8%	44,50%	30,80% (-)	32,90%	33,70%	32,20%
P9. Temps d'espera fins a començar rehabilitació	50,3%	59,10%	49,50%	45,20%	28,20% (-)	35,60%
P10. Temps espera fins a visita amb l'especialista	33,9%	35,10%	23,90%	27,30%	16,40% (-)	15,70% (-)
P11. Els altres professionals tenen informació del seu cas	65,5%	58,50%	64,60%	60,10%	62,00%	59,90%
P12. Informació dels diferents professionals és coherent	80,1%	70,30%	82,40%	74,30%	77,50%	75,00%
P13. El tractament que rep és el que li va bé	72,5%	69,60%	65,30%	64,00%	70,40%	66,40%
P14. Ajuda a controlar el dolor	67,0%	60,40%	64,50%	62,20%	67,70%	62,00%
P15. Seguiment	61,2%	57,30%	50,80%	52,10%	56,60%	53,80%
P101 Grau de satisfacció global	6,97	7,09	6,79	6,4	6,9	6,39
P102 Continuaría venint?	69,1%	65,10%	66,10%	66,10%	65,00%	56,10% (-)

En aquests quadres es mostren les diferències significativament positives (en verd) i significativament negatives (en vermell) en relació als resultats globals de Catalunya 2024.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut