



**Centre  
d'Estudis  
d'Opinió**



REO núm. 591

Data 21 de juny de 2010

# **PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS DEL CATSALUT**

**Divisió d'Atenció al Ciutadà  
Novembre 2009**

**LÍNIA D'ATENCIÓ PSIQUIÀTRICA I SALUT MENTAL  
AMBULATÒRIA D'ADULTS (CSMA)**

**Regió de Barcelona**

## Regió de Barcelona

### 1. Descripció de la població enquestada

Taula 1. Nombre total d'enquestes de la Regió Sanitària de Barcelona

	Nombre d'enquestes	% Catalunya
Barcelona	3.683	65,93%
<b>Catalunya</b>	<b>5.886</b>	<b>100%</b>

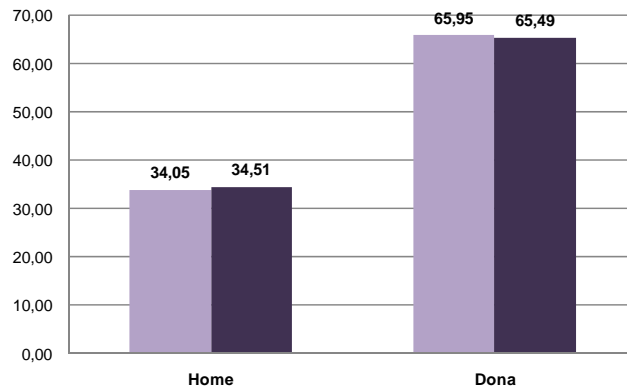
## 2. Llistat d'UP per aquesta Regió Sanitària

<b>BARCELONA: BARCELONA - NORD</b>		<b>n</b>
15 CSMA Sabadell 1		81
16 CSMA Mataró		80
2 SALUT MENTAL BADIA		87
26 CSMA Terrassa 1 (IMSAV)		81
27 CSMA Terrassa 2 (Mútua)		83
28 CSMA Rubí		80
37 CSMA Badalona 2-Oest		83
4 USM LA MINA		88
44 CSMA El Masnou		81
46 CSMA Cerdanyola		80
47 CSMA Granollers		80
5 CSMA Badalona I-Est		84
52 CSMA Mollet		80
6 CSMA Santa Coloma (Martí i Julià)		92
66 CSMA Sabadell 2		81
14 CSMA Calella		81
67 CSMA Torreblanca		84
<b>BARCELONA: BARCELONA - SUD</b>		<b>n</b>
1 USM FERRAN I CLUA		83
31 CSMA Martorell		80
32 CSMA Sant Feliu de Llobregat		80
33 CSMA Sant Boi		80
34 CSMA Cornellà		81
35 CSMA L'Hospitalet		88
45 CSMA Gavà		80
49 CSMA Esplugues		80
50 CSMA Garraf		80
51 CSMA Alt Penedès		80
68 CSMA Castelldefels		81
7 CSMA El Prat		84
<b>BARCELONA: CONSORCI TERRITORIAL DE BARCELONA</b>		<b>n</b>
10 CSMA Nou Barris Nord		80
11 CSMA Guinardó		81
12 CSMA Dreta Eixample		80
17 CSMA Poble Sec (Montjuïc)		82
19 CSMA Sant Andreu		80
21 CSMA Gràcia		80
23 CSMA Esquerra Eixample		80
25 CSMA Sant Martí Sud		84
29 CSMA Ciutat Vella		90
3 USM SANT MARTÍ NORD		81
48 CAP II MARAGALL ESP. ICS		80
53 CSMA Sarrià /Sant Gervasi		80
54 CSMA Nou Barris Sud-Fabra i Puig		80
55 CSMA Horta		81
56 CSMA Sants		80
9 CSMA Les Corts		81
	<b>Total</b>	<b>3683</b>

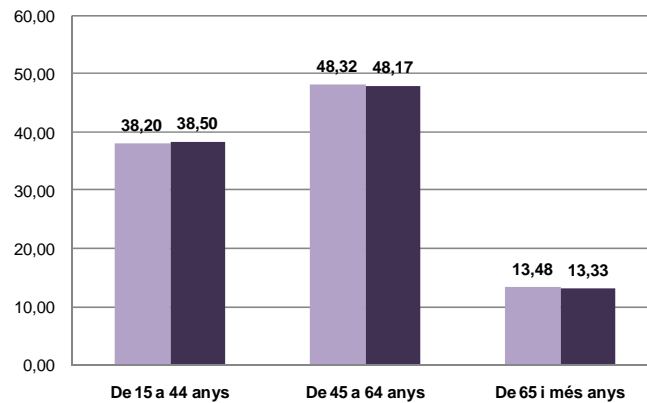
Per a tots els gràfics la llegenda és la següent:

■ Catalunya      ■ Regió Sanitària 2009

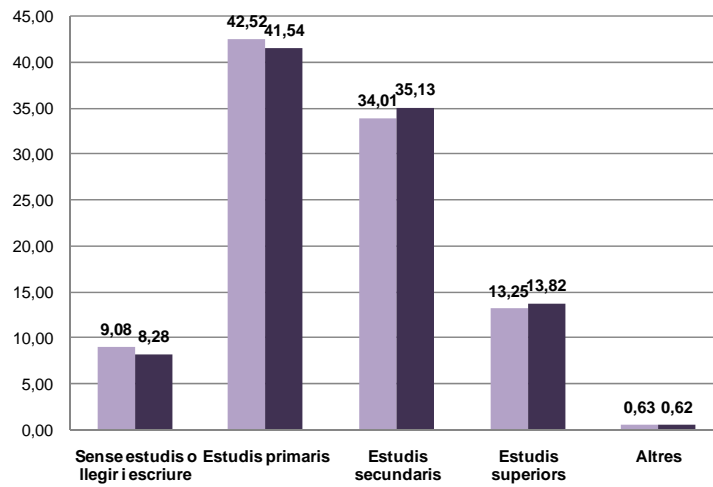
**Figura 1. Distribució segons sexe  
(n=3.683)**



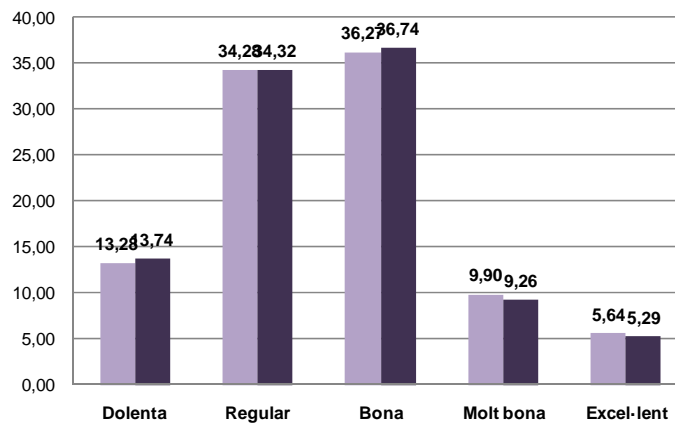
**Figura 2. Distribució segons grup d'edat  
(n=3.683)**



**Figura 3. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=3.683)**



**Figura 4. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=3.683)**



## 2. Anàlisi dels ítems

Per als següents gràfics la llegenda és la següent:

■ Regió Sanitària 2009 ■ Regió Sanitària 2006 ■ Catalunya 2009

Figura 5. Grau de satisfacció global  
(n=3.683)

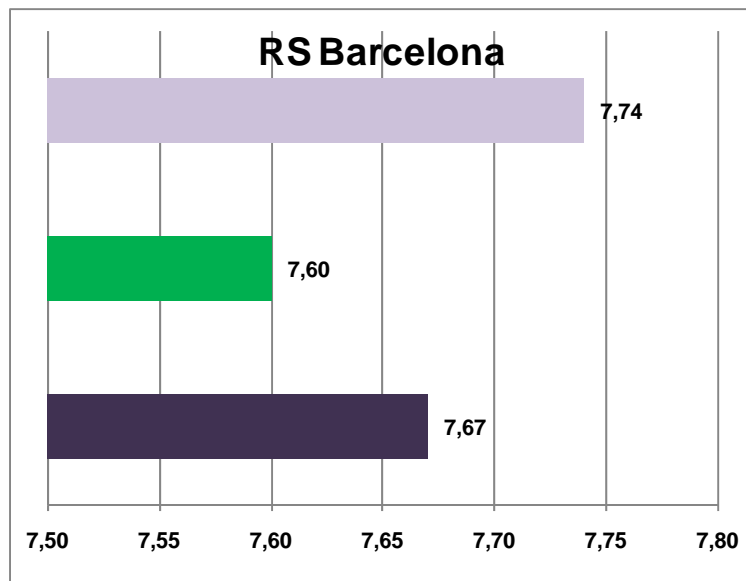
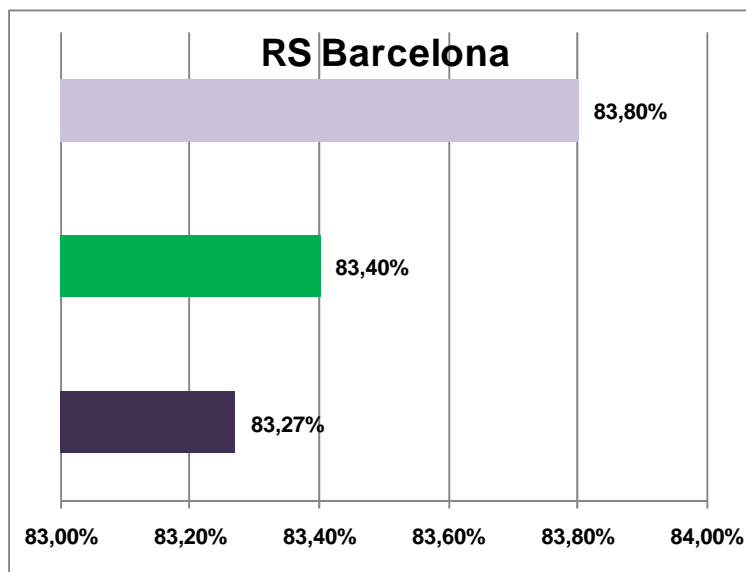
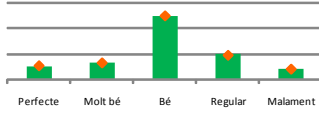
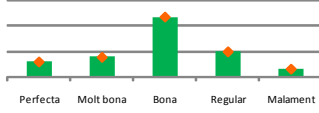
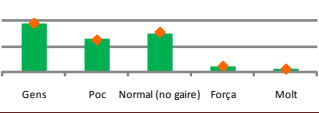
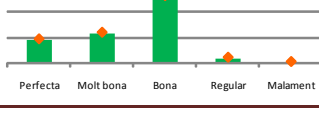
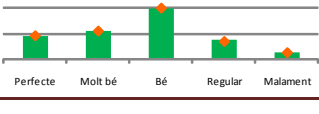



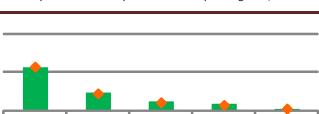
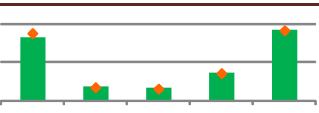

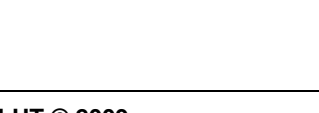


Figura 6. Tornaria a utilitzar aquest servei  
(n=3.683)



**Taula 2. Satisfacció dels usuaris del servei d'atenció psiquiàtrica i de salut mental ambulatoria d'adults a Barcelona**
■ Regió Sanitària ◆ Catalunya

Num	Enunciat	Categories	CAT 2009	RS BCN	Representació gràfica
1	Què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada	Perfecte	10,50%	9,77%	
		Molt bé	12,80%	12,80%	
		Bé	50,10%	49,74%	
		Regular	18,80%	19,51%	
		Malament	7,80%	8,17%	
<b>N=2742 / NS/NC=941</b>					
2	Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	Perfecta	11,60%	12,00%	
		Molt bona	15,30%	15,50%	
		Bona	47,60%	47,20%	
		Regular	19,70%	19,60%	
		Malament	5,80%	5,70%	
<b>N=3658 / NS/NC=25</b>					
3	Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	37,90%	38,35%	
		Poc	24,90%	25,74%	
		Normal (no gaire)	30,90%	29,95%	
		Força	4,20%	4,27%	
		Molt	2,00%	1,70%	
<b>N=3656 / NS/NC=27</b>					
4	Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental	Perfecta	18,60%	18,33%	
		Molt bona	23,80%	23,65%	
		Bona	52,60%	53,17%	
		Regular	4,20%	4,09%	
		Malament	0,80%	0,77%	
<b>N=3645 / NS/NC=38</b>					
5	Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita	Perfecte	18,50%	18,05%	
		Molt bé	22,20%	21,78%	
		Bé	40,50%	40,38%	
		Regular	13,90%	14,79%	
		Malament	5,00%	5,00%	
<b>N=3678 / NS/NC=5</b>					
6	Com valora les explicacions que li dona el psiquiatre	Perfectes	15,40%	15,46%	
		Molt bones	23,20%	22,73%	
		Bones	43,80%	43,11%	
		Regular	13,70%	14,39%	
		Malament	4,00%	4,31%	
<b>N=3551 / NS/NC=132</b>					
7	Com s'entenen les explicacions que li dona el psiquiatre sobre el seu cas	Perfectament	24,10%	23,18%	
		Molt bé	19,80%	20,09%	
		Bé	43,30%	43,16%	
		Regular	9,70%	10,17%	
		Malament	3,20%	3,40%	
<b>N=3529 / NS/NC=154</b>					
8	Té tota la informació que necessita	Si, tinc tota la informació	58,59%	57,98%	
		No, de vegades	19,10%	20,07%	
		No, sempre	20,99%	21,95%	
<b>N=3627 / NS/NC=56</b>					
9	El psiquiatre li explica per què serveix la medicació que està prenent	Sempre	66,70%	65,20%	
		Gairabé sempre	8,20%	8,60%	
		Sovint	5,50%	5,70%	
		Poques vegades	9,80%	10,00%	
		Mai / Gairabé mai	9,80%	10,60%	
<b>N=2970 / NS/NC=713</b>					
10	Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé	Sempre	57,50%	55,84%	
		Gairabé sempre	22,30%	22,93%	
		Sovint	10,60%	11,08%	
		Poques vegades	7,20%	7,70%	
		Mai / Gairabé mai	2,30%	2,45%	
<b>N=2896 / NS/NC=787</b>					
11	El psiquiatre li explica els possibles efectes secundaris de la medicació	Sempre	35,38%	33,34%	
		Gairebé sempre	7,06%	7,48%	
		Sovint	6,31%	6,97%	
		Poques vegades	14,40%	14,76%	
		Mai / Gairabé mai	36,84%	37,44%	
<b>N=2954 / NS/NC=729</b>					
12	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre	Perfecta	12,20%	11,74%	
		Molt bona	12,60%	11,82%	
		Bona	44,40%	43,70%	
		Regular	19,60%	21,10%	
		Malament	11,20%	11,63%	
<b>N=3611 / NS/NC=72</b>					

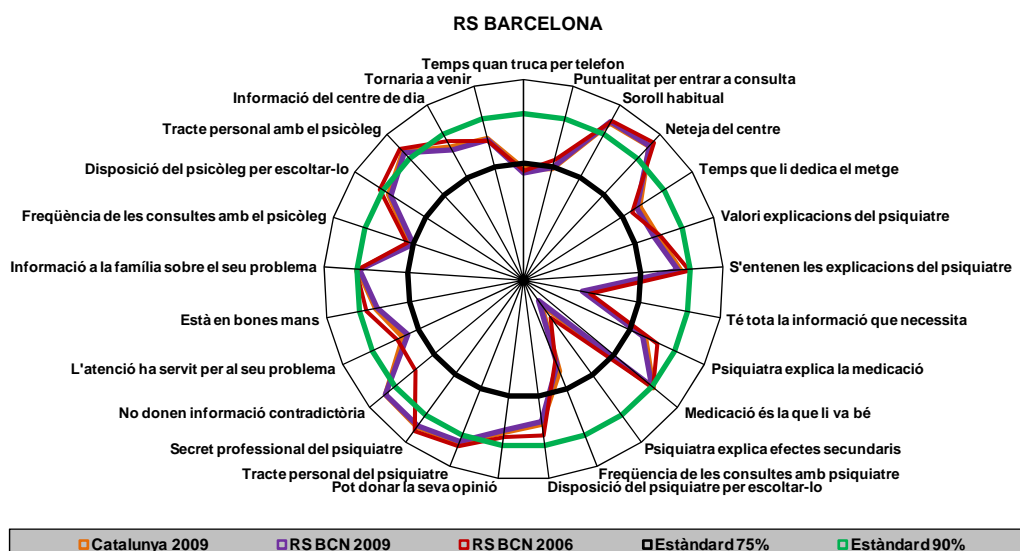
Num	Enunciat	Categories	CAT 2009	RS BCN	Representació gràfica
13	Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut	Perfecta	20,80%	20,82%	
		Molt bona	23,00%	23,17%	
		Bona	39,60%	38,77%	
		Regular	12,10%	12,60%	
		Malament	4,50%	4,64%	
N=3660/ NS/NC=23					
14	Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió	Perfecta	20,40%	20,14%	
		Molt bona	21,20%	21,68%	
		Bona	44,20%	43,50%	
		Regular	10,50%	10,83%	
		Malament	3,80%	3,85%	
N=3639/ NS/NC=44					
15	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	28,30%	27,64%	
		Molt bé	29,40%	29,22%	
		Bé	34,60%	35,15%	
		Regular	5,70%	5,88%	
		Malament	2,00%	2,12%	
N=3676/ NS/NC=7					
16	Com valora el respecte al secret professional que tenen els professionals	Perfecte	34,30%	34,50%	
		Molt bé	22,10%	22,30%	
		Bé	37,90%	37,20%	
		Regular	4,10%	4,30%	
		Malament	1,60%	1,70%	
N=3101/ NS/NC=582					
17	Els diferents professionals no li donaven informació contradictòria	Mai/gairebé mai	80,91%	80,88%	
		Poques vegades	12,84%	12,87%	
		Sovint	2,96%	2,96%	
		Gairebé sempre	1,49%	1,55%	
		Sempre	1,77%	1,75%	
N=3552/ NS/NC=131					
18	De quina manera l'atenció que rep al centre li ha servit per fer front al seu problema de salut mental	Perfecta	16,80%	15,82%	
		Molt bé	23,20%	23,12%	
		Bé	40,00%	39,40%	
		Regular	14,30%	15,93%	
		Malament	5,70%	5,74%	
N=3642/ NS/NC=41					
19	Té la sensació d'estar en bones mans	Sempre	59,90%	59,50%	
		Gairabé sempre	16,20%	15,90%	
		Sovint	9,10%	9,29%	
		Poques vegades	9,60%	10,26%	
		Mai / Gairabé mai	5,10%	5,06%	
N=3617/ NS/NC=66					
20	Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental	Perfecta	21,40%	20,02%	
		Molt bona	19,60%	20,02%	
		Bona	48,70%	49,50%	
		Regular	8,20%	8,56%	
		Malament	2,10%	1,91%	
N=1309/ NS/NC=2374					
21	Què opina de la freqüència de les consultes amb el psicòleg	Perfecta	18,10%	17,70%	
		Molt bona	19,90%	20,43%	
		Bona	37,80%	36,67%	
		Regular	14,30%	15,56%	
		Malament	9,90%	9,63%	
N=1028/ NS/NC=2655					
22	Quina disposició té el psicòleg per escoltar-lo	Perfecta	28,80%	28,16%	
		Molt bona	28,00%	28,16%	
		Bona	31,20%	30,97%	
		Regular	8,50%	8,83%	
		Malament	3,60%	3,88%	
N=1030/ NS/NC=2653					
23	Com valora el tracte personal que té amb vostè el psicòleg	Perfecte	32,30%	31,49%	
		Molt bé	31,70%	33,53%	
		Bé	28,80%	27,60%	
		Regular	4,80%	5,05%	
		Malament	2,40%	2,33%	
N=1029/ NS/NC=2654					
24	Què li sembla la informació que té el psiquiatre del que vostè fa al Centre de Dia	Perfecta	14,80%	14,44%	
		Molt bé	18,90%	19,47%	
		Bé	51,80%	50,66%	
		Regular	10,70%	11,16%	
		Malament	3,80%	4,27%	
N=914/ NS/NC=2769					
102	Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de salut	Si	83,78%	83,27%	
		No n'estic segur/a	5,18%	5,20%	
		No	11,03%	11,53%	
N=3652/ NS/NC=31					



Taula 3. Valors de l'indicador positiu

Pregunta	Enunciat	Catalunya 2009	RS BCN 2009	RS BCN 2006
Pa_01	Temps quan truca per telefon	73,40%	72,0%	73,10%
Pa_02	Puntualitat per entrar a consulta	74,50%	74,7%	77,60%
Pa_03	Soroll habitual	93,70%	94,1%	94,80%
Pa_04	Neteja del centre	95,00%	95,1%	96,90%
Pa_05	Temps que li dedica el metge	81,20%	80,2%	78,40%
Pa_06	Valori explicacions del psiquiatre	82,40%	81,3%	83,20%
Pa_07	S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,20%	86,4%	89,70%
Pa_08	Té tota la informació que necessita	58,59%	58,0%	60,20%
Pa_09	Psiquiatra explica la medicació	80,40%	79,5%	84,20%
Pa_10	Medicació és la que li va bé	90,40%	89,9%	90,20%
Pa_11	Psiquiatra explica efectes secundaris	49,00%	47,7%	53,60%
Pa_12	Freqüència de les consultes amb psiquiatre	69,20%	67,3%	65,50%
Pa_13	Disposició del psiquiatre per escoltar-lo	83,40%	82,8%	86,70%
Pa_14	Pot donar la seva opinió	85,80%	85,3%	87,20%
Pa_15	Tracte personal del psiquiatre	92,30%	92,0%	93,30%
Pa_16	Secret professional del psiquiatre	94,30%	94,0%	95,70%
Pa_17	No donen informació contradictòria	93,75%	93,8%	82,20%
Pa_18	L'atenció ha servit per al seu problema	80,00%	78,4%	81,80%
Pa_19	Està en bones mans	85,20%	84,7%	88,10%
Pa_20	Informació a la família sobre el seu problema	89,70%	89,3%	90,40%
Pa_21	Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,80%	74,8%	76,90%
Pa_22	Disposició del psicòleg per escoltar-lo	88,00%	87,1%	91,20%
Pa_23	Tracte personal amb el psicòleg	92,80%	92,3%	94,40%
Pa_24	Informació del centre de dia	85,50%	84,4%	87,90%
P102	Tornaria a venir	83,78%	83,3%	83,40%

Figura 7. Representació gràfica radial de l'indicador positiu



**ANNEX F - TAULA COMPARATIVA PER UP (CENTRES) / REGIÓ SANITÀRIA 2009 I CATALUNYA: (RS BARCELONA -1/3)**

RS 7: Barcelona	Catalunya 2009	USM FERRAN I CLUA	SALUT MENTAL BADIA	USM SANT MARTÍ NORD	USM LA MINA	CSMA Badalona I-Est	CSMA Santa Coloma (Martí i Julià)	CSMA El Prat	CSMA Les Corts	CSMA Nou Barris Nord	CSMA Guinardó	CSMA Dreta Eixample	CSMA Calella	CSMA Sabadell 1	CSMA Mataró	CSMA Poble Sec (Montjuïc)
2009		231	425	515	516	856	857	858	860	861	863	868	872	873	874	877
P1 - Temps que triguen a agafar la trucada	73,4%	69,0%	59,4%	82,1%	62,5%	72,3%	79,1%	68,4%	86,4%	82,1%	69,8%	71,0%	64,4%	57,7%	75,8%	81,7%
P2 - Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	74,5%	64,6%	50,0%	73,8%	79,8%	72,6%	68,5%	95,1%	81,5%	76,3%	53,1%	86,3%	57,7%	75,3%	67,1%	84,1%
P3 - Soroll habitual a la sala d'espera	93,7%	90,4%	86,0%	98,8%	83,3%	92,9%	88,0%	93,9%	98,8%	93,8%	91,4%	98,8%	90,1%	84,0%	91,3%	96,3%
P4 - Neteja del centre	95,0%	97,6%	94,2%	97,5%	95,2%	91,7%	93,5%	93,8%	95,1%	93,7%	97,5%	100,0%	92,6%	86,3%	100,0%	96,3%
P5 - Temps que li dedica el psiquiatre	81,2%	79,5%	82,8%	82,7%	88,6%	76,2%	76,1%	85,7%	85,2%	78,8%	80,2%	81,3%	81,0%	75,3%	86,3%	70,7%
P6 - Valori les explicacions del psiquiatre	82,4%	78,5%	81,6%	75,9%	88,4%	73,8%	77,6%	86,4%	85,9%	77,6%	87,3%	91,0%	73,4%	76,9%	85,7%	67,5%
P7 - S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,2%	82,3%	81,6%	82,1%	87,2%	83,5%	83,5%	88,8%	88,5%	85,3%	89,9%	94,9%	81,0%	86,8%	92,2%	76,3%
P8 - Té tota la informació que necessita	58,6%	58,0%	70,1%	63,8%	66,3%	53,7%	54,3%	67,5%	52,5%	59,0%	60,0%	74,7%	48,1%	59,3%	57,0%	33,8%
P9 - Psiquiatre explica la medicació	80,4%	78,8%	83,3%	73,0%	85,9%	77,6%	73,1%	84,6%	84,6%	83,1%	83,1%	87,3%	78,8%	85,9%	83,6%	70,3%
P10 - Medicació és la que li va bé	90,4%	94,1%	93,0%	93,3%	90,5%	85,1%	89,3%	85,3%	90,3%	88,5%	85,5%	96,7%	79,7%	93,5%	89,7%	81,0%
P11 - Psiquiatre explica efectes secundaris	49,0%	38,0%	53,3%	47,6%	54,0%	43,9%	48,7%	46,8%	46,2%	52,5%	45,3%	54,8%	40,9%	40,6%	44,1%	37,5%
P12 - Freqüència de les consultes	69,2%	62,0%	59,0%	65,8%	79,3%	61,9%	62,6%	68,3%	67,9%	66,7%	60,0%	67,9%	68,8%	67,5%	74,4%	59,3%
P13 - Disposició del psiquiatre per escoltar	83,4%	83,1%	83,9%	81,5%	86,2%	79,5%	79,1%	88,1%	83,8%	75,9%	85,2%	95,0%	81,5%	83,8%	84,8%	74,4%
P14 - Pot donar la seva opinió	85,8%	83,1%	87,1%	82,3%	88,5%	79,0%	83,5%	85,7%	91,3%	77,2%	88,9%	95,0%	81,5%	86,1%	82,5%	82,7%
P15 - Tracte personal del psiquiatre	92,3%	88,0%	93,0%	92,6%	94,3%	90,5%	88,0%	94,0%	93,8%	88,8%	96,3%	97,5%	96,3%	91,4%	97,5%	85,4%
P16 - Secret professional del psiquiatre	94,3%	92,9%	96,0%	94,3%	95,0%	91,3%	91,4%	94,5%	95,2%	90,8%	94,2%	98,4%	91,7%	92,6%	95,6%	93,0%
P17 - No donen informació contradictòria	93,8%	85,7%	98,9%	89,7%	93,0%	92,5%	86,4%	96,1%	94,9%	96,2%	90,1%	100,0%	92,5%	91,1%	96,2%	91,4%
P18 - L'atenció ha servit per fer front al seu problema	80,0%	69,5%	76,5%	80,2%	78,2%	73,8%	75,0%	84,1%	82,7%	77,5%	76,5%	86,3%	72,8%	72,2%	84,4%	69,5%
P19 - Està en bones mans	85,2%	79,3%	83,5%	86,1%	90,8%	81,5%	86,7%	91,3%	87,1%	80,5%	81,4%	92,5%	77,6%	79,0%	91,3%	73,7%
P20 - Informació a la seva família sobre el seu problema	89,7%	93,1%	93,0%	96,1%	91,2%	72,7%	92,5%	93,4%	90,0%	89,4%	93,3%	96,2%	95,8%	89,6%	100,0%	77,7%
P21 - Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,8%	77,3%	70,3%	61,1%	89,8%	82,4%	80,6%	82,4%	75,0%	80,0%	61,1%	88,2%	83,3%	52,9%	63,2%	61,1%
P22 - Disposició del psicòleg per escoltar	88,0%	86,4%	91,8%	88,9%	91,8%	94,1%	90,4%	94,1%	87,5%	80,0%	83,3%	82,3%	88,9%	76,5%	89,4%	83,3%
P23 - Tracte personal del psicòleg	92,8%	86,4%	99,9%	77,8%	95,9%	88,3%	83,9%	94,1%	100,1%	90,0%	94,4%	93,8%	100,0%	88,2%	94,7%	94,5%
P24 - Informació del Centre de Dia	85,5%	85,0%	69,6%	89,5%	87,5%	73,3%	78,9%	93,8%	76,5%	72,2%	78,9%	100,0%	85,2%	82,4%	90,0%	69,6%
P101 - Grau de satisfacció global	7,74	7,19	7,94	7,38	8,33	7,40	7,75	7,90	7,64	7,81	7,44	7,84	7,47	7,49	8,05	7,31
P102 - Continuarà venint	83,8%	71,1%	83,7%	81,5%	90,8%	73,5%	83,7%	90,1%	88,9%	82,5%	80,2%	92,4%	81,3%	80,2%	88,8%	72,0%

**ANNEX F - TAULA COMPARATIVA PER UP (CENTRES) / REGIÓ SANITÀRIA 2009 I CATALUNYA: (RS BARCELONA -2/3)**

RS 7: Barcelona	Catalunya 2009	CSMA Sant Andreu	CSMA Gràcia	CSMA Esquerra Eixample	CSMA Sant Martí Sud	CSMA Terrassa 1 (IMSAV)	CSMA Terrassa 2 (Mútua)	CSMA Rubí	CSMA Ciutat Vella	CSMA Martorell	CSMA Sant Feliu de Llobregat	CSMA Sant Boi	CSMA Cornellà	CSMA L'Hospitalet	CSMA Badalona 2-Oest	CSMA El Masnou
2009	880	884	887	893	896	897	898	900	925	926	947	955	967	1020	1075	
P1 - Temps que trigen a agafar la trucada	73,4%	41,0%	66,1%	52,5%	69,8%	77,4%	46,3%	74,6%	74,6%	76,2%	92,4%	63,3%	82,8%	70,6%	81,8%	63,3%
P2 - Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	74,5%	75,9%	80,0%	62,5%	78,0%	75,3%	79,0%	63,8%	73,3%	77,5%	87,5%	55,0%	80,0%	78,4%	71,1%	82,7%
P3 - Soroll habitual a la sala d'espera	93,7%	97,5%	100,0%	88,8%	93,9%	93,8%	93,8%	93,8%	93,3%	93,7%	98,8%	96,2%	93,8%	100,0%	96,3%	98,8%
P4 - Neteja del centre	95,0%	88,6%	97,5%	91,1%	97,6%	98,8%	91,4%	93,7%	96,7%	97,5%	98,8%	94,9%	97,5%	98,9%	92,7%	96,3%
P5 - Temps que li dedica el psiquiatre	81,2%	76,3%	86,3%	85,0%	77,4%	81,5%	84,3%	78,5%	88,9%	72,5%	85,0%	78,8%	81,5%	78,4%	76,8%	85,2%
P6 - Valori les explicacions del psiquiatre	82,4%	79,5%	91,1%	82,9%	84,1%	87,0%	85,7%	67,1%	80,9%	78,9%	90,4%	77,9%	83,3%	80,5%	79,3%	83,1%
P7 - S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,2%	81,8%	91,1%	88,2%	89,0%	90,8%	89,5%	82,9%	89,9%	80,3%	94,5%	88,3%	83,3%	86,4%	87,8%	90,9%
P8 - Té tota la informació que necessita	58,6%	50,0%	66,3%	56,3%	62,7%	64,1%	55,4%	54,4%	56,8%	55,7%	68,4%	57,7%	56,3%	52,3%	53,8%	58,8%
P9 - Psiquiatre explica la medicació	80,4%	68,2%	78,8%	77,6%	76,7%	81,2%	76,0%	73,8%	75,7%	76,7%	84,7%	78,8%	79,1%	81,4%	81,2%	82,3%
P10 - Medicació és la que li va bé	90,4%	92,3%	88,1%	94,5%	93,4%	87,0%	94,4%	84,1%	87,3%	91,1%	98,6%	89,2%	83,9%	85,5%	84,3%	95,1%
P11 - Psiquiatre explica efectes secundaris	49,0%	46,8%	37,9%	54,7%	47,5%	48,6%	45,3%	37,5%	47,9%	50,8%	58,3%	48,5%	49,2%	52,1%	50,7%	46,0%
P12 - Freqüència de les consultes	69,2%	53,2%	68,8%	74,7%	65,0%	70,4%	68,3%	61,0%	64,4%	59,5%	79,7%	65,4%	67,1%	61,6%	63,0%	75,9%
P13 - Disposició del psiquiatre per escoltar	83,4%	82,5%	85,0%	88,8%	86,9%	80,0%	79,3%	75,9%	82,0%	76,3%	91,1%	81,0%	80,0%	79,1%	82,7%	88,9%
P14 - Pot donar la seva opinió	85,8%	83,5%	91,3%	85,0%	89,0%	85,0%	81,7%	81,3%	84,1%	83,8%	91,1%	83,5%	83,3%	83,3%	82,9%	87,5%
P15 - Tracte personal del psiquiatre	92,3%	92,5%	96,3%	93,8%	97,6%	93,8%	86,7%	90,0%	93,3%	87,5%	97,4%	92,5%	90,1%	90,9%	90,4%	92,6%
P16 - Secret professional del psiquiatre	94,3%	95,2%	100,0%	94,0%	94,3%	86,6%	97,2%	90,8%	93,2%	94,4%	97,1%	94,4%	90,5%	93,5%	91,4%	100,0%
P17 - No donen informació contradictòria	93,8%	97,5%	93,7%	94,9%	91,4%	93,6%	93,9%	96,2%	93,3%	92,2%	98,7%	92,0%	94,6%	97,6%	98,7%	91,0%
P18 - L'atenció ha servit per fer front al seu problema	80,0%	83,5%	89,9%	85,0%	81,0%	77,8%	76,8%	70,5%	79,8%	78,2%	86,3%	74,7%	64,6%	76,7%	75,0%	77,8%
P19 - Està en bones mans	85,2%	81,4%	91,2%	94,9%	92,6%	87,6%	82,8%	74,0%	85,3%	85,7%	91,2%	86,8%	76,5%	78,1%	80,2%	84,9%
P20 - Informació a la seva família sobre el seu problema	89,7%	89,3%	79,2%	82,9%	83,9%	96,5%	96,8%	84,0%	84,8%	75,0%	94,0%	83,4%	96,6%	95,4%	93,3%	85,2%
P21 - Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,8%	90,0%	77,8%	81,8%	75,0%	71,4%	73,5%	95,5%	74,3%	60,0%	76,5%	72,2%	80,0%	78,1%	63,6%	80,0%
P22 - Disposició del psicòleg per escoltar	88,0%	90,3%	83,3%	83,4%	91,3%	82,1%	88,2%	100,0%	88,6%	86,1%	88,2%	94,4%	89,5%	87,9%	72,7%	80,0%
P23 - Tracte personal del psicòleg	92,8%	96,7%	88,9%	91,7%	100,0%	85,7%	91,2%	99,9%	94,3%	96,7%	88,2%	94,4%	95,0%	96,9%	77,3%	80,0%
P24 - Informació del Centre de Dia	85,5%	84,2%	88,9%	83,3%	71,4%	81,3%	86,4%	85,0%	88,5%	80,0%	81,0%	100,0%	100,0%	77,8%	89,5%	94,1%
P101 - Grau de satisfacció global	7,74	7,37	8,04	7,78	7,93	7,91	7,70	7,63	7,39	7,39	8,18	7,60	7,24	7,53	7,49	7,67
P102 - Continuarà venint	83,8%	80,0%	83,8%	91,1%	94,0%	86,1%	83,8%	81,3%	78,7%	86,3%	92,4%	79,2%	79,5%	81,8%	79,5%	82,3%

**ANNEX F - TAULA COMPARATIVA PER UP (CENTRES) / REGIÓ SANITÀRIA 2009 I CATALUNYA: (RS BARCELONA -3/3)**

RS 7: Barcelona	Catalunya 2009	CSMA Gavà	CSMA Cerdanyola	CSMA Granollers	CAP II MARAGALL ESP. ICS	CSMA Esplugues	CSMA Garraf	CSMA Alt Penedès	CSMA Mollet	CSMA Sarrià /Sant Gervasi	CSMA Nou Barris Sud-Fabra i Puig	CSMA Horta	CSMA Sants	CSMA Sabadell 2	CSMA Torrelblanca	CSMA Castelldefels
2009	1086	1119	1808	1817	1889	1980	2011	3039	3066	3068	3072	3077	3599	3622	4228	
P1 - Temps que triguem a agafar la trucada	73,4%	70,4%	77,9%	66,2%	69,4%	84,2%	69,2%	90,5%	87,5%	67,6%	68,4%	81,5%	80,0%	53,8%	72,9%	86,9%
P2 - Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	74,5%	80,0%	80,0%	75,0%	89,7%	77,5%	68,8%	87,5%	80,0%	76,3%	78,8%	70,4%	67,1%	58,8%	92,7%	75,3%
P3 - Soroll habitual a la sala d'espera	93,7%	97,5%	98,7%	92,4%	83,3%	96,2%	95,0%	97,5%	97,5%	96,3%	100,0%	91,4%	97,5%	83,8%	97,6%	98,8%
P4 - Neteja del centre	95,0%	97,5%	97,5%	96,2%	93,6%	98,8%	98,7%	98,8%	87,3%	96,3%	94,9%	93,8%	97,5%	83,3%	93,9%	96,3%
P5 - Temps que li dedica el psiquiatre	81,2%	85,0%	78,8%	90,0%	87,5%	77,2%	68,8%	75,0%	81,3%	83,8%	67,5%	82,7%	72,5%	77,8%	73,8%	80,2%
P6 - Valori les explicacions del psiquiatre	82,4%	84,6%	84,2%	89,9%	89,9%	78,2%	73,1%	80,8%	77,6%	81,3%	72,7%	88,3%	70,1%	83,3%	82,9%	81,3%
P7 - S'entenen les explicacions del psiquiatre	87,2%	85,9%	84,0%	91,1%	91,0%	88,5%	82,9%	87,0%	85,3%	87,5%	78,9%	85,7%	82,7%	86,8%	87,8%	85,0%
P8 - Té tota la informació que necessita	58,6%	51,3%	53,2%	57,0%	59,7%	56,3%	48,1%	70,5%	60,0%	55,1%	55,0%	65,4%	47,5%	60,8%	57,3%	64,6%
P9 - Psiquiatre explica la medicació	80,4%	80,0%	73,6%	83,8%	86,2%	76,6%	67,7%	83,3%	82,4%	83,9%	74,1%	80,3%	71,4%	77,6%	84,7%	84,5%
P10 - Medicació és la que li va bé	90,4%	93,8%	88,9%	91,0%	85,7%	90,6%	87,1%	96,8%	88,5%	96,9%	89,5%	96,7%	90,0%	81,3%	90,1%	94,0%
P11 - Psiquiatre explica efectes secundaris	49,0%	36,9%	41,7%	50,7%	46,6%	51,6%	45,2%	37,1%	48,5%	57,8%	43,1%	60,0%	44,4%	49,3%	54,2%	62,3%
P12 - Freqüència de les consultes	69,2%	59,7%	76,6%	78,5%	58,4%	65,8%	65,8%	76,9%	78,5%	81,0%	65,4%	80,2%	52,5%	67,1%	71,1%	60,5%
P13 - Disposició del psiquiatre per escoltar	83,4%	84,8%	80,0%	84,8%	92,5%	86,1%	73,4%	85,0%	81,3%	87,5%	73,8%	87,7%	75,0%	81,5%	86,7%	79,0%
P14 - Pot donar la seva opinió	85,8%	80,0%	88,5%	91,1%	93,7%	85,0%	81,8%	85,0%	88,8%	84,8%	77,2%	90,1%	81,0%	85,0%	88,0%	88,9%
P15 - Tracte personal del psiquiatre	92,3%	91,3%	86,3%	90,0%	92,5%	92,5%	87,5%	92,4%	92,4%	87,5%	88,8%	95,1%	88,8%	96,3%	94,0%	92,6%
P16 - Secret professional del psiquiatre	94,3%	94,1%	90,6%	90,5%	92,6%	92,9%	95,5%	95,6%	95,3%	93,8%	91,8%	93,8%	95,5%	95,8%	95,8%	95,4%
P17 - No donen informació contradictòria	93,8%	96,2%	93,5%	91,1%	97,5%	94,7%	91,1%	89,2%	94,6%	90,9%	93,3%	93,8%	93,3%	96,1%	96,3%	93,7%
P18 - L'atenció ha servit per fer front al seu problema	80,0%	81,3%	75,9%	84,8%	86,3%	78,2%	76,9%	80,8%	82,1%	82,5%	67,1%	80,2%	72,5%	77,2%	81,0%	82,5%
P19 - Està en bones mans	85,2%	88,8%	83,6%	91,2%	87,3%	86,2%	74,7%	78,5%	85,7%	87,5%	79,5%	88,8%	80,8%	81,2%	90,1%	90,2%
P20 - Informació a la seva família sobre el seu problema	89,7%	86,1%	90,6%	95,3%	81,8%	90,0%	90,0%	96,3%	100,0%	92,0%	80,0%	89,3%	84,0%	86,0%	80,0%	90,9%
P21 - Freqüència de les consultes amb el psicòleg	75,8%	76,9%	81,3%	76,0%	48,3%	89,5%	80,0%	69,2%	82,6%	83,3%	64,3%	93,8%	56,5%	71,4%	70,0%	62,9%
P22 - Disposició del psicòleg per escoltar	88,0%	84,7%	87,5%	96,0%	75,8%	89,5%	100,0%	92,4%	83,3%	79,1%	85,7%	93,8%	82,6%	78,5%	86,7%	88,6%
P23 - Tracte personal del psicòleg	92,8%	88,4%	90,5%	92,0%	89,6%	100,0%	100,0%	92,4%	87,0%	91,2%	85,7%	100,0%	87,0%	92,8%	96,6%	100,0%
P24 - Informació del Centre de Dia	85,5%	83,3%	81,0%	91,4%	85,7%	88,9%	91,7%	81,8%	80,0%	84,2%	66,7%	95,7%	79,2%	94,4%	82,4%	89,3%
P101 - Grau de satisfacció global	7,74	7,60	8,04	7,98	7,52	7,91	7,39	7,76	7,91	7,65	7,38	7,65	7,38	7,44	7,76	8,09
P102 - Continuarà venint	83,8%	87,5%	85,0%	88,8%	88,8%	78,5%	79,7%	77,5%	79,7%	86,1%	75,0%	87,7%	72,5%	82,3%	86,9%	91,4%