



Servei Català
de la Salut

**PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ
D'ASSEGURATS DEL CATSALUT
LINIA DE SERVEI D'ATENCIÓ PRIMÀRIA
Consulta mèdica i d'infermeria
RESULTATS 2006**

Juliol 2007



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Servei Català de la Salut – CatSalut
Divisió d'Atenció al Ciutadà
Unitat de Qualitat Percebuda

Treball de camp realitzat per
Sanitat Respon

amb l'assessorament tècnic d'un equip de recerca dirigit pel

Dr. Carles Murillo
CRES – UPF

Índex	pàg.
1. Introducció.....	4
2. Presentació.....	6
2.1 Justificació	6
2.2. Objectius.....	8
2.2.1 Objectius generals.....	8
2.2.2. Objectius específics	8
3. Metodologia	9
3.1 Anàlisi dels resultats	11
3.1.1. Anàlisi descriptiva de les característiques personals i de les respostes dels assegurats	12
3.1.2. Anàlisi dels factors predictors.	14
4. Resultats	17
4.1 Línia de servei d'atenció primària	17
4.1.1. Descripció de la mostra	17
4.1.2. Anàlisi dels resultats globals de Catalunya	20
4.1.3. Anàlisi comparativa de les enquestes 2006 i 2003.....	35
4.1.4. Predictors de la satisfacció	44
5 Conclusions.....	48
5.1 Línia de servei d'atenció primària	48
 Annexos	 56

Introducció

El Servei Català de la Salut (CatSalut) ha endegat un nou estudi adreçat a conèixer l'opinió que els assegurats manifesten de les seves experiències amb els diferents proveïdors del serveis de salut a Catalunya. L'objectiu és doble: en primer lloc, es tracta d'obtenir dades que permetin la quantificació del grau de satisfacció dels assegurats que han estat atesos als centres i serveis de la xarxa d'utilització pública i, en segon lloc, disposar d'informació que sigui possible traslladar als responsables dels centres i serveis per a monitoritzar el seu funcionament

El projecte estudia **la satisfacció global dels assegurats que han fet servir alguna de les tres línies de servei incloses en la definició del marc de referència de la recerca**, és a dir, atenció primària (AP), atenció hospitalària (AH) i atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA). La satisfacció del servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt seleccionat de dimensions, com són l'accessibilitat al serveis, el tracte rebut dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa del centre on s'ha rebut l'atenció sanitària.

L'estudi que s'ha dut a terme, a partir de la recollida de dades corresponents a les opinions dels enquestats, fa referència a l'any 2006 i conserva els aspectes metodològics més importants del treball que es dugué a terme l'any 2003¹. Més endavant, s'esmenten els canvis i modificacions incorporats en la recerca actual en relació amb la realitzada fa tres anys i, també, algunes recomanacions per a edicions futures. Resten pendents les línies d'atenció sociosanitària i la d'atenció psiquiàtrica i de salut mental amb internament, encara en la fase de treball de camp.

El disseny metodològic del projecte segueix unes pautes comunes per a totes les línies d'atenció però, indubtablement, en cada cas, el desenvolupament d'algunes etapes està condicionat a les característiques intrínseques de la línia estudiada i dels requeriments de l'estudi.

¹ CatSalut, 2003 "Pla d'Enquestes de Satisfacció d'Assegurats del CatSalut". Disponible a: http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta.htm.

Així doncs, tot i que els apartats metodològics són comuns a totes les línies, creiem convenient presentar-los també de manera individualitzada en cada cas, la qual cosa facilita la presentació i defensa dels arguments que justifiquen l'existència de diferències en el plantejament metodològic en la realització del treball de camp per a cada línia de servei.

Aquest document consta de cinc seccions, inclosa la present introducció. En la segona secció es descriuen els elements justificatius de la recerca, així com els objectius de l'estudi. En la secció tres es presenta la descripció completa del disseny i planificació de l'estudi que s'ha seguit per a obtenir les dades de l'enquesta. En la secció quatre es presenten de forma resumida els resultats generals de l'enquesta de satisfacció pel que fa a les tres línies de servei o producte. Finalment, en la secció cinc es desenvolupen les principals conclusions de l'estudi.

2. Presentació

2.1 Justificació

El Servei Català de la Salut, com a asseguradora pública sanitària de la població catalana, vol conèixer el grau de satisfacció dels seus assegurats. És per això que s'han dissenyat instruments de mesura validats, per tal d'avaluar la percepció dels ciutadans com a subjectes receptors dels serveis proporcionats pels proveïdors contractats pel CatSalut. Es tracta de donar resposta a l'objectiu estratègic "Millora de la qualitat percebuda dels ciutadans en l'àmbit de la salut". Aquesta mesura de resultat, factor rellevant en tots els models de qualitat reconeguts en l'àmbit sanitari, és d'importància cabdal en l'avaluació de la compra de serveis, una de les principals funcions del CatSalut, alhora que dóna suport a la informació per a la presa de decisions en l'àmbit de planificació del Departament de Salut i de les entitats proveïdores públiques.

La utilització d'instruments de mesura unificats per a tots els proveïdors de cada línia de servei afavoreix la comparació en el marc de competència regulada, en el qual el CatSalut desenvolupa les seves funcions de compra de serveis sanitaris. Aquest enfocament suposa una fortalesa per al projecte, a la vegada que ha estat pres com a referència per estudis similars en altres serveis de salut, tant a nivell local, com autonòmic, nacional i internacional, com s'ha pogut comprovar per les sol·licituds d'informació de la metodologia i de l'operativa del projecte de l'edició 2003.

L'experiència dels estudis de satisfacció dels últims anys, tot seguint la planificació continguda en el Pla d'enquestes d'assegurats del CatSalut 2002-2007, en quant a la metodologia i abast, ha possibilitat la realització d'una nova edició del treball. La proposta actual és, de fet, un treball de continuïtat i de millora del dut a terme fa tres anys, en el sentit que s'ha plantejat de tal forma que sigui més eficient en costos i més factible en recursos, donades les millores realitzades en les fonts d'informació internes del CatSalut. Aquestes fonts d'informació han resultat totes elles imprescindibles per a assolir amb eficàcia la tasca d'identificació dels casos observats a la mostra i que pertanyen a la població objecte de l'estudi.

Ens referim, més concretament, a les bases de dades dels Registres d'Atenció Primària per Àrea Bàsica de Salut (ABS), al Registre Central d'Assegurats (RCA), Registre de Facturació de Serveis Sanitaris (FSS) i, finalment, al Registre del Conjunt Mínim Bàsic de Dades (CMBD). Aquesta acció respon, alhora, a la voluntat de disposar d'informació vàlida i objectiva que permeti la comparació amb els resultats de l'estudi realitzat l'any 2003. D'altra banda, donat que la satisfacció és un concepte de tipus global que cal considerar constituït per diferents components, usualment anomenats dimensions o atributs, aquesta enquesta és una oportunitat per a avaluar la permanència o els canvis que s'hagin produït en les esmentades dimensions.

2.2 Objectius

El treball es planteja com una recerca de la satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei rebut.

Es pretén, doncs, assolir uns objectius generals i uns objectius específics, que es detallen a continuació.

2.2.1 Objectius generals

- Mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut.
- Realitzar una anàlisi comparativa del grau de satisfacció dels assegurats per al conjunt de Catalunya amb l'obtingut en l'estudi del 2003.

2.2.2 Objectius específics

Línia de servei d'atenció primària

- Mesurar el grau de satisfacció dels assegurats en la línia de servei d'atenció primària de salut (consulta mèdica i d'infermeria).
- Mesurar el grau de satisfacció dels assegurats per al conjunt de Catalunya, les regions sanitàries i el conjunt d'unitats d'estudi proposades de cada regió sanitària (ABS).
- Comparar el grau de satisfacció dels assegurats de les diferents regions sanitàries amb la totalitat de Catalunya.
- Realitzar una anàlisi comparativa del grau de satisfacció dels assegurats per al conjunt de Catalunya amb l'obtingut el 2003, i per regions.
- Identificar els elements predictors de la satisfacció global en aquesta línia de servei.

3. Metodologia

En aquest apartat es descriuen els trets bàsics de la metodologia emprada. Els criteris d'inclusió o d'exclusió de les unitats de la mostra coincideixen amb els que s'han fet servir en l'enquesta realitzada l'any 2003. Per a cada línia de servei o producte, s'han definit les **unitats d'estudi i els nivells d'anàlisi** d'acord amb el detall següent:

- **Atenció primària.** La unitat mostral és l'Àrea Bàsica de Salut (ABS). Per a cadascuna de les 351 unitats mostrals estudiades, s'ha seleccionat, de forma aleatòria, un total de 80 casos. Considerant les premisses anteriors, el nombre mínim de casos de la línia de servei d'atenció primària és de 28.080 casos. Aquesta informació permet analitzar els resultats per al total de Catalunya, per regió sanitària i també per ABS.

La grandària de la mostra es determina seguint els criteris estadístics habituals amb l'objectiu de garantir una determinada precisió en l'estimació dels paràmetres d'interès, és a dir, la proporció dels assegurats que responen favorablement a les preguntes del qüestionari i la puntuació mitjana de la satisfacció global, per línia de servei i per unitat mostral.

Les **exigències i condicions estadístiques** establertes per la determinació de la grandària de la mostra en cadascuna de les accions dutes a terme en les diferents línies de servei es resumeixen de la forma següent:

- **Nivell de confiança:** s'utilitza un nivell de confiança de 95%.
- **Proporció esperada:** s'assumeix una proporció poblacional de 0,7. Aquesta dada es va obtenir a partir dels resultats de l'enquesta del 2003.
- **Error:** es tracta de l'error màxim en l'estimació per a afrontar una comparació amb una proporció fixada. S'ha pres com a referència un error màxim de ± 10 punts percentuals.

Taula 1. Nombre d'enquestes

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre total d'enquestes vàlides realitzades
Atenció primària	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Regió sanitària • Unitat proveïdora 	351	80	31.039

L'equip tècnic de la Divisió d'Atenció al Ciutadà del CatSalut ha generat les bases de dades necessàries per a la posterior selecció mostral de casos amb la informació exigible per poder fer les enquestes telefòniques. **La selecció s'ha de fet de forma aleatòria per garantir la representativitat de la mostra finalment obtinguda.** L'existència d'un marc nominal, és a dir d'un conjunt de registres amb les dades identificatives de la població considerada en cada línia de servei, **aconsella la selecció aleatòria de les unitats de la mostra. Aquesta opció és la recomanada per assolir de manera senzilla i immediata una mostra probabilística que sigui representativa de la població.**

Com s'ha comentat, s'ha utilitzat el *Registre Central d'Assegurats (RCA)*, el *Registre de Facturació dels Serveis Sanitaris del CatSalut (FFS)*, en el cas d'hospitals i el *Conjunt Mínim Bàsic de Dades (CMBD)* de Salut Mental. També s'han proporcionat les dades d'identificació dels centres i s'ha creat un equip d'avaluadors, integrat per un representant del CRES-UPF i un altre del CatSalut, que han fet el seguiment del bon desenvolupament de les enquestes.

El període d'anàlisi de les enquestes i les dates que es van administrar s'especifiquen a continuació:

- **Atenció primària:** S'ha pres com a referència el conjunt d'assegurats, de 15 anys o més d'edat, que apareixen en el Registre Central d'Assegurats (RCA) en el mes maig del 2006 com a usuaris de les ABS, (operatives mes d'1 any a l'inici de l'estudi) i que han estat atesos els darrers 12 mesos com a mínim una vegada, en la consulta mèdica i d'infermeria. **L'enquesta es va realitzar des del 26 de juliol al 24 de novembre de 2006.**

El qüestionari emprat és coincident amb l'utilitzat el 2003. L'instrument de mesura de la satisfacció ja va ser validat amb les dades de l'enquesta del 2003.

3.1 Anàlisi dels resultats

Els resultats de l'estudi tenen diferents nivells de presentació amb la finalitat de donar resposta als objectius plantejats tant de manera agregada com per línia de servei i unitat proveïdora.

3.1.1. Anàlisi descriptiva de les característiques personals i de les respostes dels assegurats

El primer nivell d'anàlisi de les dades és una **anàlisi descriptiva de les característiques dels assegurats** que han donat resposta als qüestionaris, és a dir, de la mostra efectiva. S'ha calculat la proporció de persones a la mostra, **segons sexe i edat**, i s'han comparat amb la corresponent a la població objecte de l'estudi. El mateix s'ha fet amb la distribució de la mostra resultant pel que fa al **nivell d'estudis i a l'estat de salut percebuda** dels enquestats.

La mesura de **la satisfacció global dels assegurats i la intenció de tornar s'ha creuat** amb les dades disponibles de les característiques dels enquestats, és a dir, **amb edat, sexe i nivell d'estudis i salut percebuda**.

Les taules que es mostren a continuació en l'apartat de resultats per línia, són alguns dels resultats més importants trobats al respecte d'aquesta aproximació complementària, a l'explotació de les dades de l'enquesta.

Per facilitar la lectura de les dades s'han classificat les respostes de la pregunta **P101 (Satisfacció global)**, valorada de 0 a 10 en tres grups. El grup anomenat de satisfacció **"elevada"** agrupa les respostes amb valors iguals a 8, 9 i 10, el grup que anomenem **"regular"** agrupa els enquestats que han donat un valor igual a 5, 6 ó 7, mentre que el grup de **"baixa"** satisfacció està format pels enquestats que han donat un valor igual a 0, 1, 2, 3 ó 4 a la pregunta sobre la satisfacció global. Una aproximació similar s'ha fet amb les respostes a la pregunta **P102 (Intenció de tornar al centre)**. En aquest cas, les respostes ja estan agrupades en tres tipus de resposta possible: Sí, No i No n'estic segur.

Les taules que es mostren, per a cada línia de servei, posen de manifest les distribucions d'aquestes variables entre els enquestats classificats, segons edat, sexe i nivell d'estudis i salut percebuda .

També s'ha realitzat **una anàlisi descriptiva univariant que mostra la distribució de resultats generals per a Catalunya per cada ítem o pregunta** a partir de la seva formulació original que, recordem, utilitza una escala categòrica ordinal.

Amb l'objectiu de presentar els principals resultats de l'enquesta, s'han seleccionat les variables que recullen els aspectes més rellevants. Aquesta estratègia comporta agrupar, en alguns casos, les variables que resulten de la quantificació de les respostes a les preguntes del qüestionari que tenen a veure amb una mateixa dimensió.

La construcció resultant proporciona el que s'anomena **índex** entès com una aproximació a les **dimensions** de la satisfacció. Aquest índex és un valor que tracta de resumir les respostes que tots els enquestats han donat al conjunt de preguntes, relacionades de manera significativa amb cadascuna de les dimensions teòriques associades a la satisfacció dels assegurats, en la seva experiència amb els proveïdors de l'assistència sanitària. En tots els casos s'ha tingut en compte que les variables seleccionades tinguin les característiques següents:

- Que aportin informació d'un mateix aspecte
- Que tinguin les mateixes categories de respostes
- Que presentin un alt grau de correlació positiva.

D'altra banda, **s'ha calculat un indicador que agrupa les valoracions positives de cada ítem** (*perfecte, molt bé, bé*, en alguns casos, i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres), el qual denominarem **indicador positiu**. Aquesta ha estat la forma de presentar els resultats en l'estudi de 2003 i que, per raons de facilitar la interpretació comparativa dels resultats, s'ha mantingut també en l'explotació actual de 2006. Aquesta forma de presentació dels resultats permet, a més, la identificació de les preguntes que presenten valors dins d'un rang de variació determinat.

En aquest sentit ha semblat adient identificar el **valor de les respostes amb relació al 75% i al 90% de respostes positives**. Els llinars esmentats s'han treballat independent del redactat de la pregunta, és a dir, amb independència de la composició gramatical del seu enunciat².

Així mateix, el qüestionari inclou dues preguntes que tracten de resumir l'opinió dels assegurats en relació amb el servei rebut i que orienten cap a futures conductes, una de forma implícita i l'altra de manera clara i explícita, envers el sistema de salut i els seus proveïdors.

Aquestes dues preguntes es refereixen, respectivament, a:

- **Satisfacció general**
- **Intenció de tornar al centre**

Aquests dos **aspectes generals de satisfacció** s'estudien tant pel conjunt de respostes en cada línia de servei, com de manera desagregada per ABS, hospital i centre de salut mental ambulatori o unitat territorial escollida (regions sanitàries), com en la comparació global amb el 2003.

Els resultats es presenten per a cada línia de servei o producte, d'acord amb l'estructura següent:

- Descripció de les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats
- Anàlisi dels resultats globals de l'enquesta per línies de servei a Catalunya
- Anàlisi dels resultats generals per regió sanitària i per unitat proveïdora
- Anàlisi comparativa de l'enquesta 2006 amb la del 2003

² Algunes preguntes en el qüestionari original es formulen de tal manera que el significat de la resposta a un nivell de satisfacció elevat està en la part contrària de l'escala de valors de les possibles respostes. Aquest és el cas, per exemple, de la pregunta 21 del qüestionari d'AP: "...li donaven informació contradictòria" que ha estat canviada per "... no li donaven informació contradictòria".

En aquest sentit, amb la finalitat de **facilitar la comparació dels resultats de l'enquesta del 2003 amb els de l'enquesta del 2006, s'han tornat a calcular els resultats de la primera de les dues enquestes esmentades**. La modificació més important ha estat la que correspon a l'assignació de nou de cada persona enquestada en l'any 2003 a una unitat territorial comparable entre les dues dates.

Aquesta assignació es fa d'acord amb l'actual distribució territorial de les regions sanitàries a Catalunya. Per a això, **s'ha assignat a cada assegurat de la mostra del 2003 la regió sanitària que li correspondria segons la nova distribució territorial del 2006 i, després, s'han calculat novament tots els resultats per a les regions sanitàries en què s'han experimentat canvis**. No es presenten els resultats del detall de tots els càlculs sinó que tan sols es fa servir aquesta informació per a la comparació de les dades del 2003 amb les del 2006 i, en especial pel que fa referència als valors de les respostes als ítems i als de l'indicador positiu.

La distribució de les respostes en les cinc (en alguns casos, tres) categories, que defineixen l'escala de mesura utilitzada en el qüestionari, s'ha analitzat tant pel que fa referència als resultats de l'enquesta del 2006 com, de forma comparativa, en relació als resultats del 2003. L'anàlisi s'ha dut a terme per línia de servei i per tots els ítems de cadascun dels diferents qüestionaris. Es tracta, amb aquesta aproximació, de veure si existeixen opinions situades més en els extrems de l'escala, és a dir, en les opinions més favorables, o desfavorables, a l'enunciat de les respectives preguntes.

3.1.2. Anàlisi dels factors predictors.

La capacitat predictiva de les variables que resulten dels diferents ítems del qüestionari és una informació de gran utilitat per completar el panorama de les àrees de millora en la prestació dels serveis. S'ha considerat important, l'exercici de tractar de trobar associacions entre la valoració global de la satisfacció i els ítems del qüestionari, amb la finalitat d'estimar el pes relatiu de cadascun d'aquests en la determinació de l'avaluació global. Dit d'un altre manera, **es tracta d'estimar els paràmetres d'una equació predictora de la satisfacció global prenent com a factors explicatius les respostes dels assegurats** a les preguntes del qüestionari que es refereixen als aspectes de l'atenció sanitària rebuda.

La metodologia emprada proporciona una forma implícita d'estimar la capacitat predictiva de cada variable en la satisfacció global manifestada pels assegurats. **Els coeficients de la regressió resultant mostren en quina mesura un augment d'una unitat en un dels ítems, controlant els efectes de les variacions en els altres ítems, repercuteixen en augments en la satisfacció global.** Els resultats de l'anàlisi dels factors predictius de la satisfacció proporciona una informació complementària i molt valuosa per a la gestió.

L'estudi comparatiu dels resultats de cadascuna de les preguntes de l'enquesta, ja sigui per línia de servei, per unitat proveïdora, per regió sanitària o en relació als resultats de l'enquesta del 2003, facilita la identificació de les àrees de millora i d'excel·lència. L'anàlisi de la força predictiva del mateix conjunt d'elements proporciona, a la vegada, una aproximació a la rellevància que els assegurats enquestats donen als aspectes constitutius de l'atenció. Sembla evident que qualsevol acció que es focalitzi en les àrees de millora que, a la vegada, constitueixen un aspecte rellevant, és a dir amb més capacitat predictiva de la satisfacció global, s'ha de traduir en el futur en una millor percepció i valoració de la satisfacció global per part dels assegurats.

L'anàlisi estadística i economètrica s'ha dut a terme fent servir un **model de regressió** en el que la variable dependent, o explicada, ha estat la puntuació atorgada pels enquestats a la pregunta relativa a la satisfacció global de l'atenció, aquesta variable, ha estat avaluada en una escala de 0 a 10 punts.

Les variables explicatives, predictores, de la satisfacció han estat les que es dedueixen de les respostes als ítems que apareixen en el mateix qüestionari. El fet que els ítems han estat avaluats en una escala ordinal de 5 posicions (*Perfecte/a; Molt bé, Bé, Regular, Malament ó, alternativament, Sempre, Gairebé sempre, Sovint, Poques vegades, Mai*) aconsella evitar el model lineal de regressió que està pensat per variables explicatives quantitatives en escala mètrica de raó o interval o, en tot cas, per l'ús de variables binàries.

La tècnica emprada en el nostre cas té en compte la naturalesa de les variables explicatives i **es reconeix en la literatura amb el nom de regressió múltiple amb escalament òptim** i admet un tractament informàtic amb les aplicacions habituals.

L'anàlisi s'ha fet per línia de servei i, dins de cadascuna d'elles, s'han establert grups d'acord amb els filtres existents en els respectius qüestionaris.

Aquesta estratègia d'anàlisi evita l'aparició de molts valors *missing*, a la vegada que proporciona una visió del conjunt de les respostes per grups d'usuaris dels serveis amb major homogeneïtat. Amb aquesta finalitat de tractar grups homogenis de població s'ha estructurat l'anàlisi de la forma següent:

- Línia d'atenció primària:
 - Grup d'assegurats atesos que han fet ús de la consulta d'infermeria
 - Grup d'assegurats atesos que no han fet ús de la consulta d'infermeria .

Els resultats dels 2 models, corresponents a les 2 submostres abans esmentades, permeten estimar el pes relatiu de cada ítem en la determinació de la satisfacció global. Per facilitar la comparació amb els resultats de l'enquesta del 2003, s'han tornat a calcular les equacions de predicció de la satisfacció global atenent a la classificació proposada ara, dels assegurats enquestats per línia de servei.

Aquest tipus d'anàlisi no s'ha repetit en l'estudi per regió sanitària per raons tècniques: les dades disponibles amb les mostres que s'han dissenyat no tenen la suficient grandària per a estimar models de regressió amb garanties suficients de qualitat estadística dels resultats. La potència estadística des estimadors està en relació directa amb la grandària de la mostra i, en la situació descrita, les mostres pels col·lectius esmentats en cada una de les regions sanitàries no tenen la grandària exigida.

La presentació dels resultats es fa de manera sintètica indicant dos tipus d'informació: en primer lloc, **es presenten per a cada estudi els 6 ítems amb major capacitat predictiva**, expressant aquest concepte en forma del pes relatiu de cada variable (ítem) en la predicció de la variabilitat observada en la satisfacció global. De manera complementària **s'acompanya el resultat de les estimacions de la capacitat predictiva** (importància relativa de cada variable en la predicció de la satisfacció) **de la dada corresponent al valor de l'indicador positiu**, és a dir la proporció d'enquestats que han atorgat una puntuació favorable a l'ítem.

Aquesta informació serveix per comprovar que la satisfacció no es correspon amb la importància que els assegurats donen, de manera implícita, a cada un dels aspectes que la componen.

4. RESULTATS

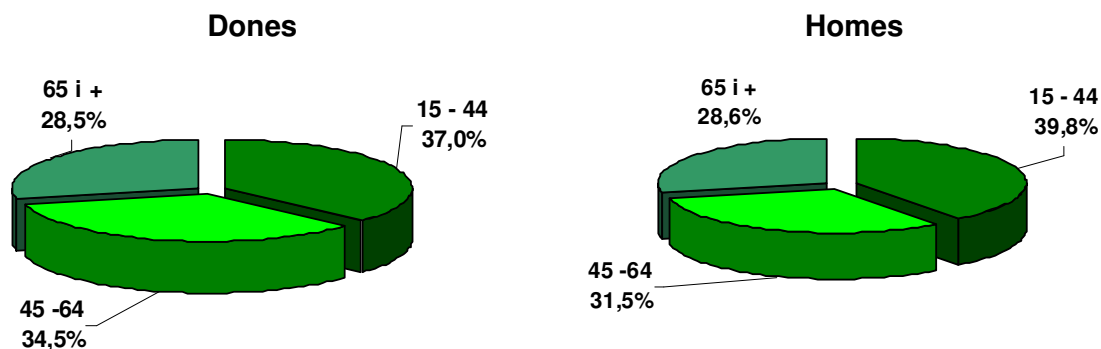
4.1 Línia de servei d'atenció primària

4.1.1 Descripció de la mostra

La mostra representativa dels assegurats en la línia de servei d'atenció primària està formada per **31.039 individus agrupats en 351 ABS³**. S'observa que la composició d'aquesta mostra és d'un **60,7% de dones** i un **39,3% d'homes**. Cal assenyalar, que en la mostra obtinguda l'any 2003, les dones i homes van representar el 53% i 47%, respectivament. És a dir, el 2006 el percentatge de dones és major en gairebé 8 punts percentuals, i dels homes és menor en la mateixa magnitud.

Segons l'edat, la mostra està composta per un **38,1% de persones entre 15 i 44 anys** (50,3 al 2003); **33,3% entre 45 i 64 anys** (33,2 al 2003); i **28,6% per majors de 65 anys** (24,2 al 2003). Si sumem els trams d'edat majors de 45 anys, 61,9%, s'observa una proporció relativament igual entre els homes i les dones. En aquests sentit, assenyalar que el 2003, els majors de 45 anys era igual al 49,1%, la qual cosa representa un increment del 12% en aquest segment de la població.

Figura 1. Composició de la mostra segons sexe i edat
en % sobre el total de persones del mateix sexe en la mostra

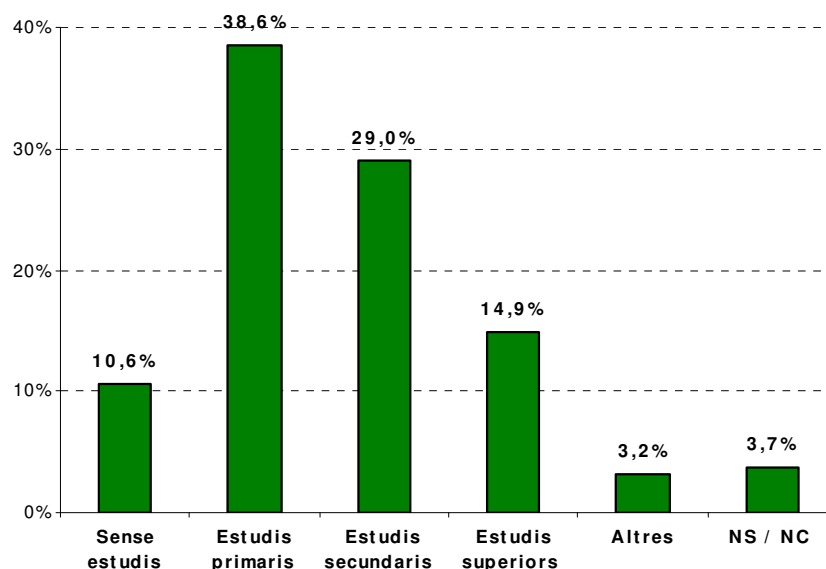


Pel que fa al nivell d'estudis, s'observa que el 49,2% dels enquestats no té estudis o té tan sols estudis primaris; el 29,0% té estudis de secundària i el 14,9% té estudis superiors. Cal assenyalar, que les persones que tenen estudis primaris o sense

³ El nombre d'ABS es de 354 (2 ABS no acomplien els criteris d'inclusió i 1 no s'ha pogut estudiar per problemes tècnics en les dades).

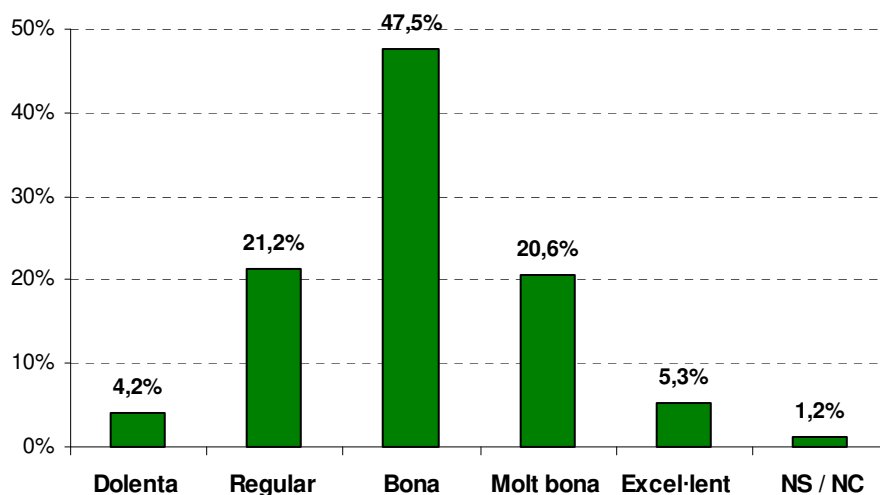
estudis o que no saben llegir i escriure representava el 50,6% en el 2003, és a dir que no hi ha diferències significatives amb el 2006.

Figura 2. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra



En referència a la salut percebuda, s'observa que el 73,4% manifesta tenir bona salut, molt bona o excel·lent; el 21,2% manifesta tenir una salut regular i el 4,2%, dolenta.

Figura 3. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra



4.1.2 Anàlisi dels resultats globals de Catalunya

Satisfacció i característiques sociodemogràfiques

Tot seguit es presenten els resultats del creuament de la distribució de les respostes a la pregunta P101 (Satisfacció global) amb l'edat, sexe, nivell d'estudis i salut percebuda dels enquestats i després es fa el mateix amb la distribució de les respostes a la pregunta P102 (Intenció de tornar al centre).

La distribució de les respostes sobre la satisfacció global mostra que el **56,1%** dels enquestats **puntua la seva percepció global amb el servei rebut en l'atenció primària en la banda més alta de l'escala (8, 9 i 10)**. Només el 3,1% dona puntuacions per sota del punt central de l'escala, és a dir puntua la satisfacció global amb una nota de 0 a 4. S'observa també com les puntuacions més altes en la satisfacció global dels assegurats corresponen a les persones de major edat. **El 73,2% dels enquestats** que han puntuat amb les notes més elevades la satisfacció amb el servei rebut en l'atenció primària, **són persones de 65 anys i més**.

Els més crítics amb el servei rebut es troben en el grup dels assegurats més joves, és a dir **entre els que tenen edats compreses entre els 15 i els 44 anys**, que majoritàriament (el 52,4% d'aquest grup d'edat) qualifiquen la satisfacció en les puntuacions centrals de l'escala de valors i, per una altra part, són els que més puntuacions baixes donen a la satisfacció (el 49,5% dels que donen valors baixos són persones situades en aquest grup d'edat).

Taula 2. Distribució de la satisfacció segons edat dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Nombre de respostes en cada tram d'edat)

Satisfacció / Edat	15 - 44	45 -64	65 i +	Total
Elevada	5.146	5.777	6.480	17.403
Regular	6.192	4.229	2.216	12.637
Baixa	482	335	156	973
Total	11.820	10.341	8.852	31.013

Taula 3. Distribució de la satisfacció segons edat dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Satisfacció / Edat	15 - 44	45 -64	65 i +	Total
Elevada	43,5%	55,9%	73,2%	56,1%
Regular	52,4%	40,9%	25,0%	40,7%
Baixa	4,1%	3,2%	1,8%	3,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taula 4. Distribució de la satisfacció segons edat dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per fila)

Satisfacció / Edat	15 - 44	45 -64	65 i +	Total
Elevada	29,6%	33,2%	37,2%	100,0%
Regular	49,0%	33,5%	17,5%	100,0%
Baixa	49,5%	34,4%	16,0%	100,0%
Total	38,1%	33,3%	28,5%	100,0%

En analitzar la distribució de **la valoració sobre la satisfacció global segons sexe**, trobem que les dones valoren lleugerament millor la satisfacció que els homes. Del total dels enquestats en atenció primària que han donat valoracions de la gamma més alta (8,9 i 10), que són el 56,1% del total, resulta que **la proporció és més gran entre les dones (57,1%) que entre els homes (54,6%)**. La part més crítica amb la satisfacció no presenta grans diferències entre homes i dones.

Taula 5. Distribució de la satisfacció segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Nombre de respostes per categoria)

Satisfacció / Sexe	Dona	Home	Total
Elevada	10.749	6.654	17.403
Regular	7.463	5.174	12.637
Baixa	607	366	973
Total	18.819	12.194	31.013

Taula 6. Distribució de la satisfacció segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)

Satisfacció / Sexe	Dona	Home	Total
Elevada	57,1%	54,6%	56,1%
Regular	39,7%	42,4%	40,7%
Baixa	3,2%	3,0%	3,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Taula 7. Distribució de la satisfacció segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en categoria i totals per fila)

Satisfacció/ Sexe	Dona	Home	Total
Elevada	61,8%	38,2%	100,0%
Regular	59,1%	40,9%	100,0%
Baixa	62,4%	37,6%	100,0%
Total	60,7%	39,3%	100,0%

La distribució per nivell d'estudis mostra que els enquestats amb nivells **d'estudis primaris i els que manifesten que no tenen estudis són els grups més satisfets** amb l'atenció rebuda en els centres d'atenció primària.

Taula 8. Distribució de la satisfacció segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Nombre de respostes per categoria)

Satisfacció / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
Elevada	1.964	6.624	3.967	2.083	537	2.228	17.403
Regular	932	3.906	3.943	1.914	319	446	12.637
Baixa	81	294	223	175	35	26	973
Total	2.977	10.824	8.133	4.172	891	4.016	31.013

Taula 9. Distribució de la satisfacció segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes per categoria i totals per columna)

Satisfacció / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
Elevada	66,0%	61,2%	48,8%	49,9%	60,3%	55,5%	56,1%
Regular	31,3%	36,1%	48,5%	45,9%	35,8%	11,1%	40,7%
Baixa	2,7%	2,7%	2,7%	4,2%	3,9%	0,6%	3,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taula 10. Distribució de la satisfacció segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en categoria i totals per fila)

Satisfacció / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
Elevada	11,3%	38,1%	22,8%	12,0%	3,1%	12,8%	100,0%
Regular	7,4%	30,9%	31,2%	15,1%	2,5%	3,5%	100,0%
Baixa	8,3%	30,2%	22,9%	18,0%	3,6%	2,7%	100,0%
Total	9,6%	34,9%	26,2%	13,5%	2,9%	12,9%	100,0%

Un resultat esperat, que es confirma amb els resultats de l'enquesta, és que el grup de població enquestada que manifesta **millor estat de salut forma també el grup que valora més positivament la satisfacció** amb el servei rebut en els centres d'atenció primària.

Taula 11. Distribució de la satisfacció segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Nombre de respostes per categoria)

Satisfacció / Salut percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
Elevada	712	3.844	7.605	3.243	945	163	17.403
Regular	422	2.141	5.974	2.632	588	186	12.637
Baixa	85	239	378	162	35	9	973
Total	1.219	6.224	13.957	6.037	1.568	2.008	31.013

Taula 12. Distribució de la satisfacció segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en categoria i totals per columna)

Satisfacció / Salut percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
Elevada	58,4%	61,8%	54,5%	53,7%	60,3%	8,1%	56,1%
Regular	34,6%	34,4%	42,8%	43,6%	37,5%	9,3%	40,7%
Baixa	7,0%	3,8%	2,7%	2,7%	2,2%	0,4%	3,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taula 13. Distribució de la satisfacció segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en categoria i totals per fila)

Satisfacció / Salut percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
Elevada	4,1%	22,1%	43,7%	18,6%	5,4%	0,9%	100,0%
Regular	3,3%	16,9%	47,3%	20,8%	4,7%	1,5%	100,0%
Baixa	8,7%	24,6%	38,8%	16,6%	3,6%	0,9%	100,0%
Total	3,9%	20,1%	45,0%	19,5%	5,1%	6,5%	100,0%

En relació a la pregunta relativa a la intenció de tornar al centre, els resultats presenten, en el cas de l'atenció primària, variacions de les distribucions de les respostes que està en la mateixa direcció del que trobem en la satisfacció global.

En efecte, el 92,6% dels enquestats de 65 i més anys d'edat manifesten afirmativament que pensen tornar al mateix centre d'atenció primària. Aquesta proporció és molt majoritària en tots els grups d'edat, malgrat que amb valors lleugerament inferiors al que trobem en el grup de gent de més edat. Les respostes negatives, de manera absoluta o matisada, es reparteixen de forma equilibrada en el conjunt dels enquestats (5,9 i 5,2%, respectivament) i dins de cada grup d'edat.

Taula 14. Distribució de la intenció de tornar segons edat dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Nombre de respostes per categoria)

Tornaria / Edat	15 - 44	45 -64	65 i +	Total
No	867	591	353	1.811
No n'estic segur	757	536	295	1.588
Si	10.053	9.102	8.124	27.279
Total	11.677	10.229	8.772	30.678

Taula 15. Distribució de la intenció de tornar segons edat dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Tornaria / Edat	15 - 44	45 -64	65 i +	Total
No	7,4%	5,8%	4,0%	5,9%
No n'estic segur	6,5%	5,2%	3,4%	5,2%
Si	86,1%	89,0%	92,6%	88,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taula 16. Distribució de la intenció de tornar segons edat dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per fila)

Tornaria / Edat	15 - 44	45 -64	65 i +	Total
No	47,9%	32,6%	19,5%	100,0%
No n'estic segur	47,7%	33,8%	18,6%	100,0%
Si	36,9%	33,4%	29,8%	100,0%
Total	38,1%	33,3%	28,6%	100,0%

Les dones (88,6%) es mostren menys partidàries de tornar al mateix centre que els homes(89,5%), mentre que la distribució segons nivell d'estudis mostra que també els assegurats amb menys estudis són els que manifesten major propensió a tornar al mateix centre d'atenció primària.

Taula 17. Distribució de la intenció de tornar segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Nombre de respostes per categoria)

Tornaria / Sexe	Dona	Home	Total
No	1.140	671	1.811
No n'estic segur	988	600	1.588
Si	16.480	10.799	27.279
Total	18.608	12.070	30.678

Taula 18. Distribució de la intenció de tornar segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Tornaria / Sexe	Dona	Home	Total
No	6,1%	5,6%	5,9%
No n'estic segur	5,3%	5,0%	5,2%
Si	88,6%	89,5%	88,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Taula 19. Distribució de la intenció de tornar segons sexe dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per fila)

Tornaria / Sexe	Dona	Home	Total
No	62,9%	37,1%	100,0%
No n'estic segur	62,2%	37,8%	100,0%
Si	60,4%	39,6%	100,0%
Total	60,7%	39,3%	100,0%

Taula 20. Distribució de la intenció de tornar segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Nombre de respostes per categoria)

Tornaria / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
No	146	577	509	285	42	252	1.811
No n'estic segur	122	543	420	239	56	64	1.588
Si	2.664	9.625	7.139	3.603	780	897	27.279
Total	2.932	10.745	8.068	4.127	878	1.213	30.678

Taula 21. Distribució de la intenció de tornar segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Tornaria / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
No	5,0%	5,4%	6,3%	6,9%	4,8%	6,4%	5,9%
No n'estic segur	4,2%	5,1%	5,2%	5,8%	6,4%	5,3%	5,2%
Si	90,9%	89,6%	88,5%	87,3%	88,8%	88,3%	88,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Taula 22. Distribució de la intenció de tornar segons nivell d'estudis dels enquestats en la línia d'atenció primària

(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per fila)

Tornaria / Estudis	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	NS / NC	Total
No	8,1%	31,9%	28,1%	15,7%	2,3%	13,9%	100,0%
No n'estic segur	7,7%	34,2%	26,4%	15,1%	3,5%	13,1%	100,0%
Si	9,8%	35,3%	26,2%	13,2%	2,9%	12,7%	100,0%
Total	9,6%	35,0%	26,3%	13,5%	2,9%	12,8%	100,0%

Finalment, les persones que declaren millor estat de salut són les que estarien més disposades a tornar al mateix centre: el 90,2% dels que diuen que la seva salut és excel·lent manifesten que tornarien al mateix centre, mentre que aquesta proporció és del 83,6% entre el que tenen salut dolenta.

Taula 23. Distribució de la intenció de tornar segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció primària
(Nombre de respostes per categoria)

Tornaria / Salut percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
No	112	412	788	268	93	138	1.811
No n'estic segur	85	375	725	271	60	72	1.588
Si	1.007	5.383	12.314	5.451	1.401	1.723	27.279
Total	1.204	6.170	13.827	5.990	1.554	1.933	30.678

Taula 24. Distribució de la intenció de tornar segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció primària
(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per columna)

Tornaria / Salut percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
No	9,3%	6,7%	5,7%	4,5%	6,0%	7,1%	5,9%
No n'estic segur	7,1%	6,1%	5,2%	4,5%	3,9%	3,7%	5,2%
Si	83,6%	87,2%	89,1%	91,0%	90,2%	89,1%	88,9%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Taula 25. Distribució de la intenció de tornar segons estat de salut dels enquestats en la línia d'atenció primària
(Percentatge de respostes en cada tram d'edat i totals per fila)

Tornaria / Salut percebuda	Dolenta	Regular	Bona	Molt bona	Excel·lent	NS / NC	Total
No	6,2%	22,7%	43,5%	14,8%	5,1%	7,6%	100,0%
No n'estic segur	5,4%	23,6%	45,7%	17,1%	3,8%	4,5%	100,0%
Si	3,7%	19,7%	45,1%	20,0%	5,1%	6,3%	100,0%
Total	3,9%	20,1%	45,1%	19,5%	5,1%	6,3%	100,0%

Dimensions de la satisfacció i indicador positiu

Amb l'objectiu de presentar en aquest informe els principals resultats de l'enquesta, s'han seleccionat les variables que recullen els aspectes més rellevants, com s'ha explicat en l'apartat de metodologia.

Es presenten les **preguntes segons la dimensió triada** com a punt de partida de l'anàlisi i els resultats per a cada un dels índexs que s'han construït. En les respectives figures es descriuen de forma gràfica els valors corresponents a les diferents respostes per a cada índex o dimensió .

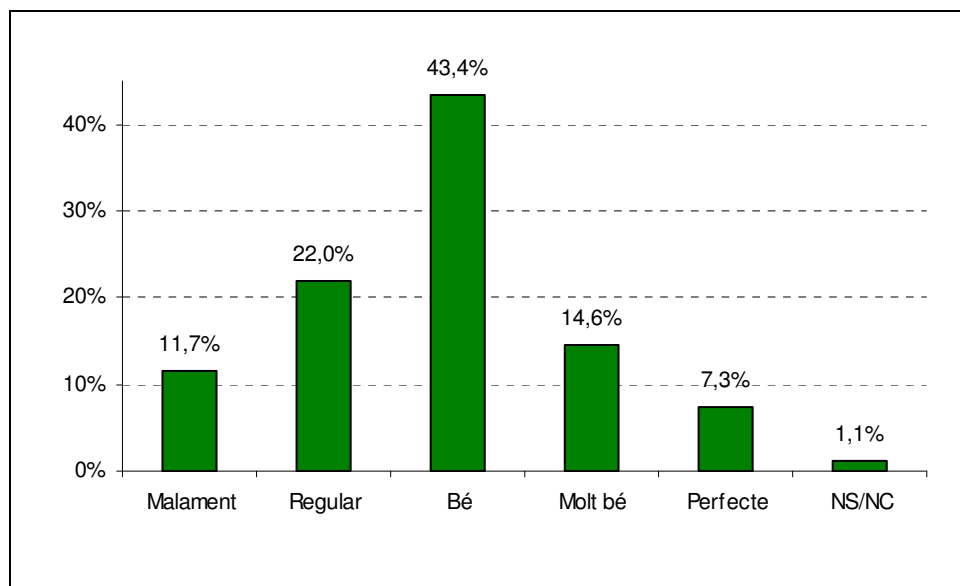
En concret, en el cas de l'**índex 1, anomenat *Organització***, els valors de la Figura 4 són el resultat de les valoracions que els enquestats han donat a les 10 preguntes relatives a l'aspecte esmentat. Només les respostes a les preguntes 1, 2 i 3 compleixen els requisits exigits per a formar part de l'índex (aporten informació sobre l'organització, tenen les mateixes categories de respostes, és a dir, amb els mateixos termes semàntics i sentit, i els resultats presenten elevades correlacions).

El mateix procediment s'ha emprat en el cas dels altres índexs. D'aquesta manera, l'**índex 2, anomenat *Tracte dels professionals***, aplega els valors de 5 dels 7 ítems inicialment associats al concepte. L'**índex 3, *Informació***, utilitza 4 dels 5 ítems inicialment associats al concepte. Finalment, l'**índex 4, que anomenem *Confiança***, fa servir un dels dos ítems que apareixen en el qüestionari, per raons de manca de compliment d'un dels criteris de composició dels índexs.

Taula 26. Dimensió 1: Organització

Pregunta	Enunciat
1	Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?
2	Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?
3	Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?
4	Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.
5	Quina impressió té de la neteja del CAP / ambulatori?
6	Quan ha d'anar a l'especialista, els tràmits o volants que s'han de fer són fàcils? (Per exemple, per anar al dermatòleg o al metge del cor, etc.)
16	Valori l'atenció que rep si va al seu CAP / ambulatori amb un problema urgent.
17	Què li sembla l'horari del CAP / ambulatori per atendre les urgències?
22	Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta d'infermeria?
23	I la freqüència amb què el fan anar a la consulta d'infermeria?

Figura 4. Índex 1: Organització
en % sobre el total de respostes de la mostra

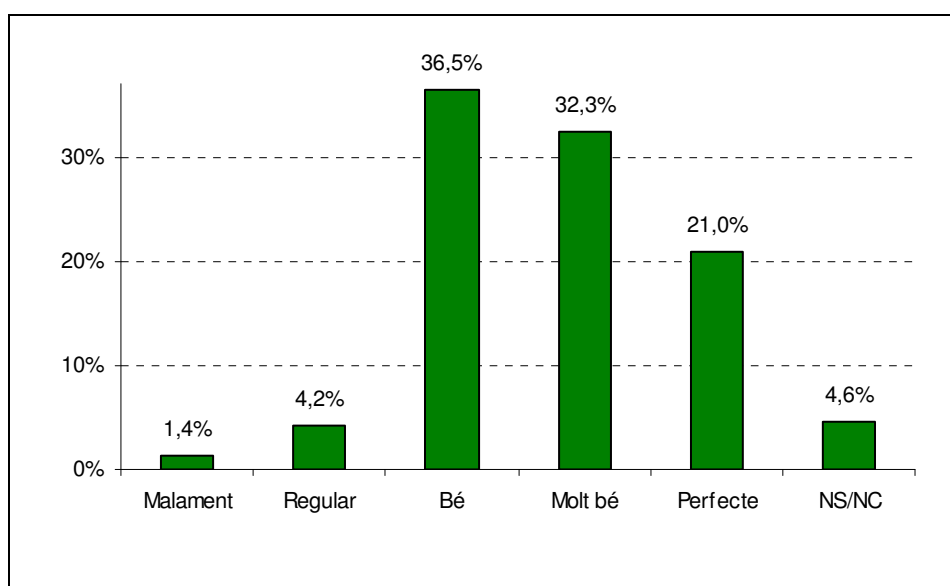


Nota: Enunciats de les preguntes que han donat lloc a l'índex segons els criteris establerts:
 P 1: Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?
 P 2: Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?
 P 3: Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?

Taula 27. Dimensió 2: Tracte dels professionals

Pregunta	Enunciat
7	Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?
12	Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?
13	Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?
18	Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè la infermera?
19	Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el metge?
20	I els administratius tenen un tracte personal amable amb vostè?
24	Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?

Figura 5. Índex 2: Tracte dels professionals
en % sobre el total de respostes de la mostra

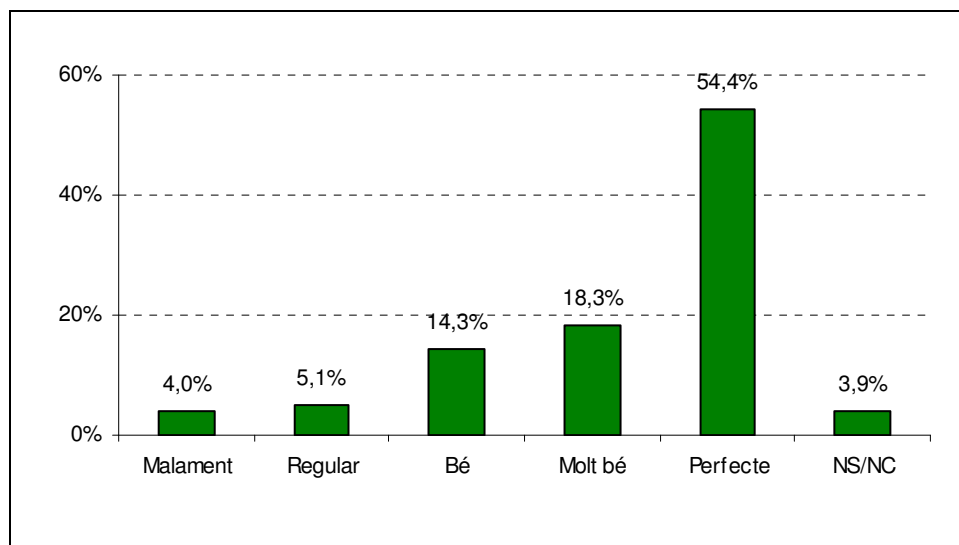


Nota: Enunciats de les preguntes que han donat lloc a l'Índex segons els criteris establerts:
 P 12: Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?
 P 13: Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?
 P 18: Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè la infermera?
 P 19: Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el metge?
 P 24: Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?

Taula 28. Dimensió 3: Informació

Pregunta	Enunciat
8	El metge li dóna informació sobre el seu cas? (la malaltia, el tractament que fa, etc.)
9	Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre el seu cas?
10	Voldria que li donés més informació sobre la seva malaltia o tractament?
11	Quan ha anat a altres metges (l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat) el seu metge està informat del que li han fet?
21	Els diferents professionals (metges i infermera) li han donat informació contradictòria? (un li diu una cosa i l'altre, una cosa diferent)

Figura 6. Índex 3: Informació
en % sobre el total de respostes de la mostra

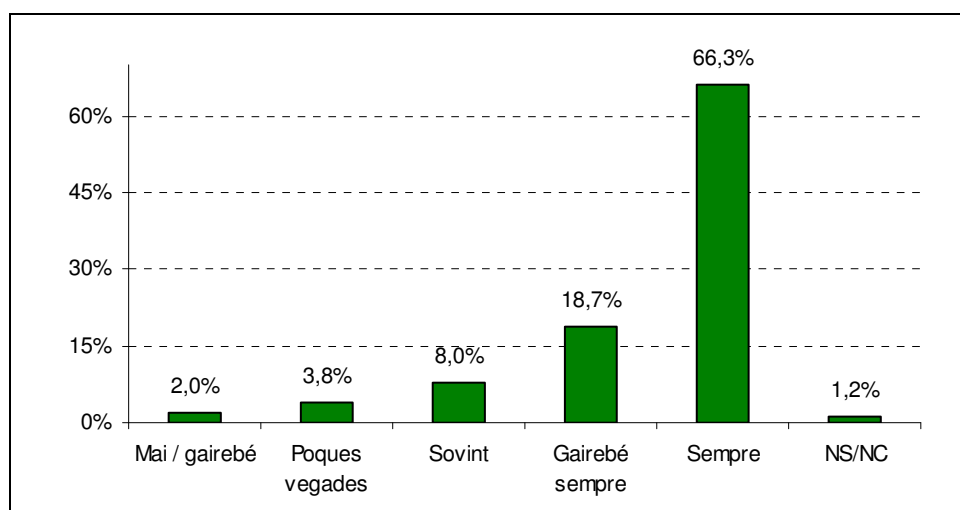


Nota: Enunciats de les preguntes que han donat lloc a l'Índex segons els criteris establerts:
 P 8: El metge li dóna informació sobre el seu cas? (la malaltia, el tractament que fa, etc.)
 P 9: Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre el seu cas?
 P 11: Quan ha anat a altres metges (l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat) el seu metge està informat del que li han fet?
 P 21: Els diferents professionals (metges i infermera) li han donat informació contradictòria? (un li diu una cosa i l'altre, una cosa diferent)

Taula 29. Dimensió 4: Confiança

Pregunta	Enunciat
14	Té la sensació d'estar en bones mans?
15	Quan té dolor, creu que el metge l'ajuda a controlar o millorar el dolor?

Figura 7. Índex 4: Confiança
en % sobre el total de respostes de la mostra

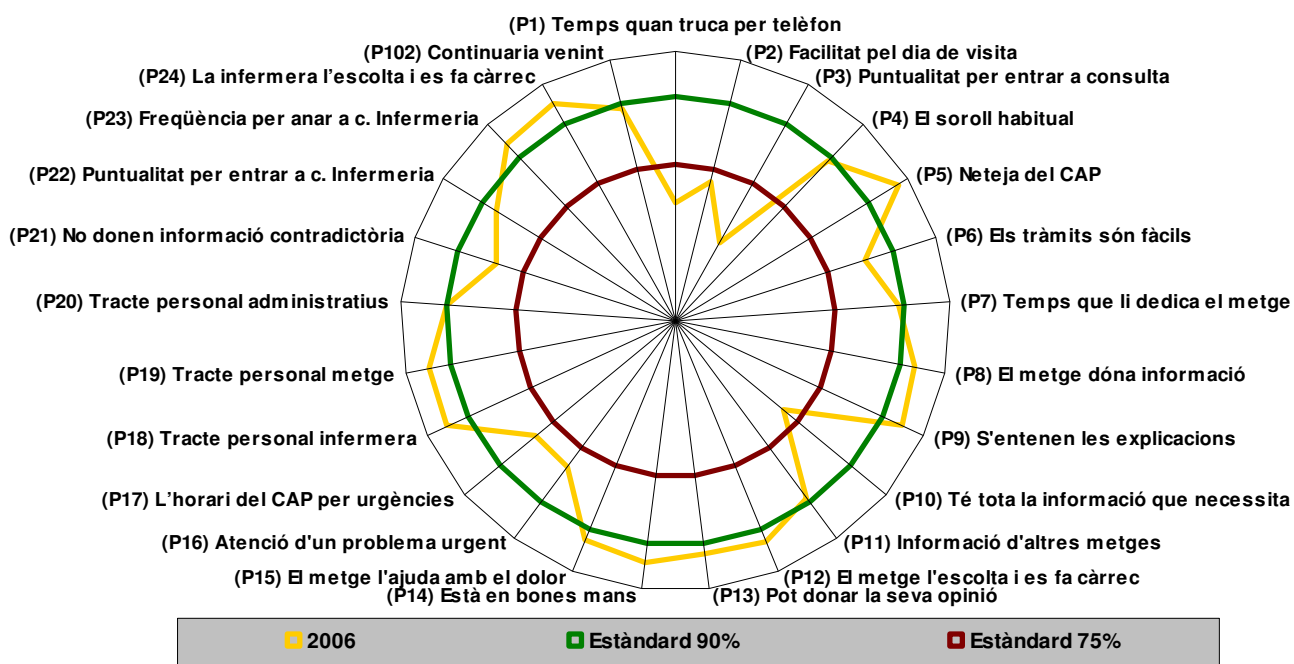


Nota: Degut al fet que les dues úniques variables d'aquesta dimensió no van poder agregar-se segons els criteris establerts, es van considerar només les dades de la pregunta 14: Té la sensació d'estar en bones mans?

S'ha calculat també **una construcció que agrupa les valoracions positives de cada ítem** (*perfecte, molt bé i bé*, en alguns casos i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres). Aquesta entitat l'anomenem **indicador positiu**, recollint una forma de presentar els resultats en l'enquesta del 2003 que s'ha mantingut en l'exploració actual amb finalitat de facilitar-ne la seva comparació.

En la següent figura es mostren els valors dels indicadors positius de totes les preguntes. Aquesta forma de presentació dels resultats permet la identificació de les preguntes que presenten valors dins d'un rang de variació entre el 75% i 90% de respostes positives, que ens permetrà determinar **les àrees de millora** (per sota de 75%) i **les àrees d'excel·lència** (per sobre de 90%), de manera uniforme i independent del redactat de la pregunta que, com ja s'ha dit abans, en algunes ocasions presenta enunciats que condueixen a situar en la part contrària les respostes que signifiquen un nivell de satisfacció elevat en relació amb la prestació dels serveis.

Figura 8. Indicador positiu
en % sobre el total de casos vàlids de la mostra



4.1.3 Anàlisi comparativa de les enquestes 2006 i 2003

Resultats globals per categories de respostes

A continuació es presenten **els resultats de les puntuacions que els enquestats han donat a totes les preguntes del qüestionari⁴**, categories tant pel que es refereix a l'enquesta del 2006 com pels resultats de l'enquesta del 2003. Els resultats s'expressen en termes dels percentatges de respostes en cada categoria, sobre el total de respostes vàlides.

⁴ És important assenyalar que, per a presentar tots els resultats de manera uniforme, s'ha invertit el sentit de la frase en algunes preguntes que estaven formulades en negatiu en el qüestionari (preguntes 21 i 10).

Taula 30. Resultats globals 2003 Vs 2006
en % sobre el total de casos vàlids de la mostra

Pregunta	Categories	Resultat 2003	Indicador positiu 2003	Resultat 2006	Indicador positiu 2006
P1 Temps quan truca per telèfon?	Malament	11,2	64,2	12,5	66,3
	Regular	24,7		21,2	
	Bé	46,6		46,6	
	Molt bé	10,3		12,4	
	Perfecte	7,2		7,4	
P2 Facilitat pel dia de visita?	Malament	9,3	70,5	9,6	71,9
	Regular	20,2		18,5	
	Bé	45,6		45,6	
	Molt bé	14,7		18,1	
	Perfecta	10,2		8,3	
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	Malament	14,1	55,0	13,2	59,7
	Regular	30,9		27,0	
	Bé	41,4		39,4	
	Molt bé	8,9		13,8	
	Perfecta	4,8		6,6	
P4 El soroll habitual?	Molt	3,5	87,6	3,5	88,7
	Força	8,9		7,8	
	Normal	49,4		40,9	
	Poc	23,0		30,1	
	Gens	15,2		17,7	
P5 Neteja del CAP?	Malament	0,3	96,6	0,5	97,1
	Regular	3,1		2,3	
	Bé	51,3		48,6	
	Molt bé	28,3		31,5	
	Perfecta	17,0		17,0	
P6 Els tràmits són fàcils?	Mai/gairebé mai	6,9	79,2	7,4	83,4
	Poques vegades	13,8		9,2	
	Sovint	12,7		11,5	
	Gairebé sempre	20,4		22,9	
	Sempre	46,1		49,0	
P7 Temps que li dedica el metge?	Malament	2,8	86,8	2,8	88,7
	Regular	10,4		8,5	
	Bé	43,2		43,3	
	Molt bé	23,9		28,1	
	Perfecte	19,7		17,4	
P8 El metge dona informació?	Mai / gairebé mai	1,9	89,9	1,9	93,3
	Poques vegades	8,1		4,8	
	Sovint	8,1		10,1	
	Gairebé sempre	14,6		22,4	
	Sempre	67,2		60,8	

Pregunta	Categories	Resultat 2003	Indicador positiu 2003	Resultat 2006	Indicador positiu 2006
P9 S'entenen les explicacions?	Malament	1,2	92,3	1,5	94,6
	Regular	6,5		3,9	
	Bé	44,6		30,9	
	Molt bé	23,2		29,9	
	Perfectament	24,5		33,8	
P10 Té tota la informació que necessita	Sí, sempre	18,2	66,6	16,3	70,8
	Sí, de vegades	15,2		12,8	
	No, tinc tota la que necessito	66,6		70,8	
P11 Informació d'altres metges?	Mai / gairebé mai	14,7	75,9	5,6	88,7
	Poques vegades	9,4		5,7	
	Sovint	6,9		13,3	
	Gairebé sempre	12,8		16,6	
	Sempre	56,2		58,8	
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec?	Malament / dolenta	1,6	89,2	1,7	93,0
	Regular	9,2		5,4	
	Bé	45,4		37,9	
	Molt bé	23,7		31,8	
	Perfecte	20,2		23,3	
P13 Poder donar la seva opinió?	Malament	2,1	87,5	2,0	92,3
	Regular	10,4		5,7	
	Bé	49,5		39,1	
	Molt bé	20,6		31,5	
	Perfecte	17,4		21,8	
P14 Està en bones mans?	Mai/gairebé mai	1,9	91,4	2,1	94,1
	Poques vegades	6,7		3,8	
	Sovint	10,7		8,1	
	Gairebé sempre	20,0		19,0	
	Sempre	60,7		67,0	
P15 El metge l'ajuda amb el dolor?	Mai / gairebé mai	2,6	90,0	2,2	92,6
	Poques vegades	7,4		5,1	
	Sovint	13,5		15,5	
	Gairebé sempre	23,8		23,6	
	Sempre	52,8		53,5	
P16 Atenció d'un problema urgent?	Malament / dolenta	7,7	73,5	7,0	80,2
	Regular	18,8		12,8	
	Bé	41,2		45,0	
	Molt bé	18,6		22,2	
	Perfecte	13,7		13,1	
P17 L'horari del CAP per urgències?	Malament	8,4	74,5	7,9	80,0
	Regular	17,1		12,1	
	Bé	51,3		47,2	
	Molt bé	12,8		20,1	
	Perfecte	10,4		12,8	

Pregunta	Categories	Resultat 2003	Indicador positiu 2003	Resultat 2006	Indicador positiu 2006
P18 Tracte personal infermera?	Malament	1,1	91,9	1,2	94,9
	Regular	6,9		3,8	
	Bé	45,1		41,5	
	Molt bé	28,1		34,2	
	Perfecte	18,8		19,3	
P19 Tracte personal metge?	Malament	1,0	94,0	1,4	94,9
	Regular	4,9		3,7	
	Bé	39,4		32,5	
	Molt bé	31,0		36,8	
	Perfecte	23,6		25,5	
P20 Tracte personal administratiu?	Mai / gairebé mai	2,4	87,2	2,8	90,0
	Poques vegades	10,3		7,2	
	Sovint	14,5		14,5	
	Gairebé sempre	23,3		29,8	
	Sempre	49,4		45,7	
P21 No donen informació contradictòria?	Mai / gairebé mai	1,1	95,5	8,0	80,9
	Poques vegades	0,9		6,9	
	Sovint	2,5		4,2	
	Gairebé sempre	14,9		6,5	
	Sempre	80,6		74,3	
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria?	Malament	3,7	80,3	3,4	86,0
	Regular	16,0		10,6	
	Bé	46,7		44,2	
	Molt bé	18,0		25,9	
	Perfecta	15,6		15,9	
P23 Freqüència per anar a c. infermeria?	Malament	1,1	90,3	1,2	94,4
	Regular	8,6		4,5	
	Bé	59,9		50,4	
	Molt bé	16,1		28,5	
	Perfecta	14,2		15,5	
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	Malament	1,4	92,1	1,1	95,5
	Regular	6,5		3,3	
	Bé	41,9		40,8	
	Molt bé	28,9		35,1	
	Perfecte	21,3		19,6	
P 101 Grau de satisfacció global		7,7 ± 1,7	7,7	7,6 ± 1,6	7,6
P102 Continuaria venint?	No	6,8	86,3	5,9	88,9
	no n'estic segur	6,9		5,2	
	Sí	86,3		88,9	

Nota:

Les preguntes 11,16, 17, 22, 23 i 24 no han estat contestades per tots els enquestats, doncs corresponen a parts del qüestionari que ve darrera de preguntes filtre.

La pregunta 10 té una redacció diferent en aquesta, i altres presentacions per raons de facilitat de comprensió dels resultats.

Si observem la distribució de les respostes trobem que, en general, hi ha una major concentració de valoracions en les categories *Molt bé (o Gairebé sempre) i Perfecte (o Sempre)* en detriment de les respostes en la categoria *Bé (o Sovint)* en la comparació dels resultats de l'enquesta del 2006 en relació a la del 2003. En la pregunta **P9 (S'entenen les explicacions)** la proporció d'enquestats que responien *Bé* en l'enquesta del 2003 era igual al 44,6%, mentre que en l'enquesta del 2006, aquesta mateixa categoria està formada ara per tant sols el 30,9% dels que responen. La diferència es desplaça cap a les categories superiors destacant, per exemple, la proporció dels que responen *Perfectament* que ara és igual al 33,8%, mentre que en l'enquesta del 2003 era igual al 24,5%. També es comporten en el mateix sentit el gruix de respostes a les preguntes **P4 (El soroll habitual)**, **P12 (El metge l'escolta i es fa càrrec)**, **P13 (Poder donar la seva opinió)** i **P19 (Tracte personal metge)**. En tots aquests ítems l'indicador positiu presenta millors resultats en l'enquesta del 2006 en relació a l'enquesta del 2003.

Hi ha un altre conjunt d'ítems en els que el desplaçament cap a les categories superiors també es dona però en menor mesura pel que es refereix a la categoria intermèdia. És el cas, per exemple, de les preguntes **P3 (Puntualitat per entrar a la consulta)**, **P5 (Neteja del CAP)**, **P6 (Els tràmits són fàcils)**, **P14 (Està en bones mans)**, **P17 (L'horari del CAP per urgències)**, **P18 (Tracte personal infermera)**, **P22 (Puntualitat per entrar a consulta d'infermeria)**, **P23 (Freqüència per anar a consulta infermeria)** i **P24 (La infermera l'escolta i es fa càrrec)** que presenten també millors valors en l'indicador positiu degut al desplaçament esmentat i, en part, a la disminució del percentatge de respostes en les dues categories inferiors, és a dir les del tipus *Malament i Regular* o, segons el cas, en les del tipus *Mai/gairebé Mai i Poques vegades*.

En un sentit contrari es mostren les respostes a la pregunta **P21 (No donen informació contradictòria)** en la que ha disminuït tant la proporció dels que diuen *Sempre* (eren el 80,6% en el 2003 i ara representen el 74,3% dels que responen aquesta pregunta en el 2006) i *Gairebé sempre* (que passa del 14,9% en el 2003, al 6,5% en el 2006).

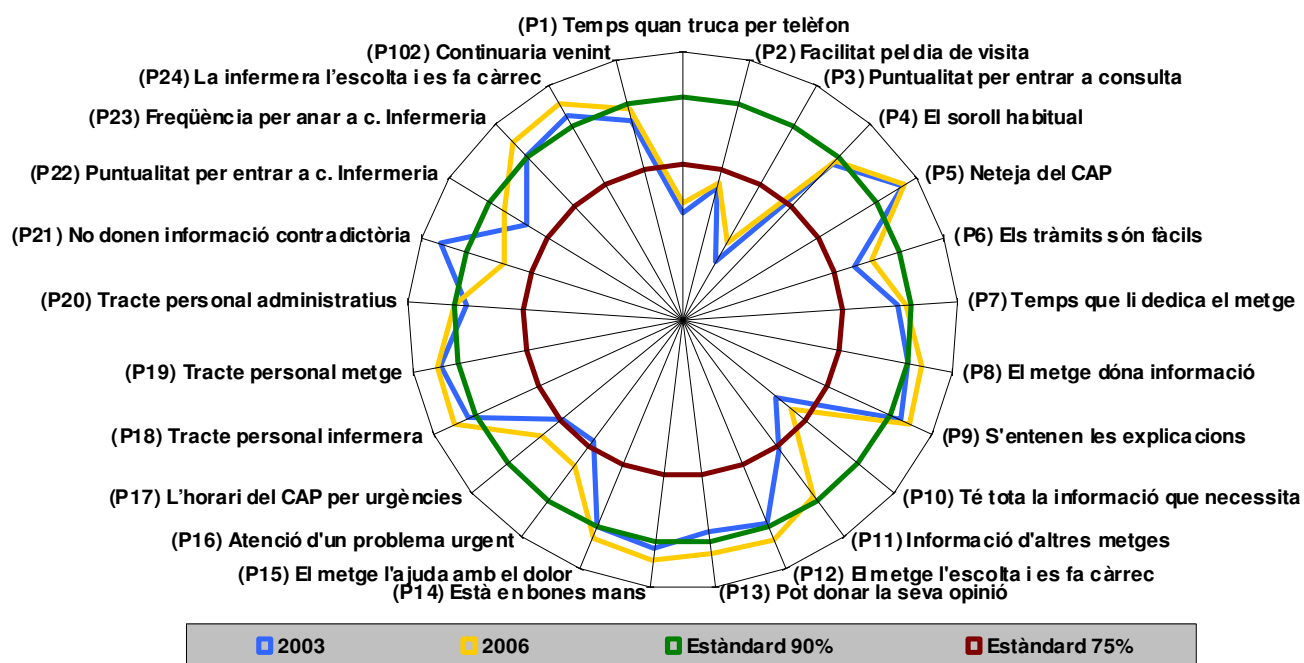
Finalment, hi ha preguntes en les que apareixen intercanvis en les proporcions de les respostes que defineixen l'indicador positiu i que queden compensades en el valor agregat de respostes positives però que, en analitzar-les amb major detall, permeten veure aquestes modificacions. És el cas, per exemple, de la pregunta **P7 (Temps que li dedica el metge)** en la que observem un augment de 4,2 punts percentuals dels que responen *Molt bé*, mentre que les respostes del tipus *Perfecte* disminueixen des del 19,7% en l'enquesta del 2003 al 17,4% en la consulta feta en el 2006. La pregunta **P8 (El metge dóna informació)** presenta una situació semblant: augmenta 7,8 punts percentuals la proporció dels que responen *Gairebé sempre* (del 14,6% en el 2003 al 22,4% en el 2006) i disminueix la proporció dels que es situen en la categoria més elevada, responent *Sempre*, que ara són el 60,8%, mentre que en l'enquesta del 2003 representaven el 67,2% dels que contestaven aquesta mateixa pregunta.

En les preguntes que identifiquen àrees de millora trobem que l'indicador positiu presenta un lleuger millor comportament en el cas de la **pregunta P1 (Temps quan truca per telèfon)** que es concentra en la categoria *Molt bé* (que passa del 10,3% en l'enquesta del 2003 al 12,4% en l'enquesta del 2006) i en la pregunta P2 (Facilitat pel dia de la visita). En aquest cas, però, trobem major concentració de respostes en la categoria *Molt bé* (del 14,7% en el 2003 al 18,1% en el 2006) que es compensa amb una davallada en les respostes del tipus *Perfecta* que representaven el 10,2% en el 2003 i suposen el 8,3% de les respostes en l'enquesta del 2006.

Indicadors positius

Un dels elements de continuïtat metodològica entre les enquestes del 2003 i del 2006 és facilitar la comparació dels resultats. A continuació, es mostren els resultats dels indicadors positius corresponents a l'any 2006, comparats amb els resultats obtinguts l'any 2003 i, en relació també, amb els valors estàndards escollits que, com en anteriors edicions, són el 75 i 90%.

Figura 9. Indicador positiu
en % sobre el total de casos vàlids de la mostra



De la figura anterior es desprèn que, per a totes les preguntes de l'enquesta de l'any 2006, amb l'excepció de les preguntes 1, 2, 3 i 10, els resultats es troben per sobre de l'estàndard del 75% (el que suposa el 84% del total de preguntes considerades). Cal assenyalar que els percentatges corresponents a aquestes mateixes preguntes (1, 2, 3 i 10) també es van situar per sota del 75% en l'enquesta del 2003. Així mateix, en 12 de les 25 preguntes s'obtenen resultats superiors o iguals a la referència del 90% (és a dir, el 48% de les preguntes contemplades).

Pel que fa a la comparació dels resultats de l'enquesta de l'any 2006 amb els de l'enquesta del 2003, s'observa que, **per a totes les preguntes, el respectiu indicador mostra millors resultats el 2006, a excepció de la pregunta 21.**

En quant a la valoració de la **satisfacció global, aquesta és lleugerament inferior** (7,6 al 2006 enfront del 7,7 al 2003). Cal assenyalar que en 23 preguntes s'han trobat diferències majors a un punt percentual.

Taula 31. Diferències en l'indicador positiu
en % sobre el total de casos vàlids de la mostra

PREGUNTA	2003	2006	DIFERÈNCIA
P11 Informació d'altres metges?	75,9	88,7	12,8
P16 Atenció d'un problema urgent?	73,5	80,2	6,7
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria?	80,3	86,0	5,7
P17 L'horari del CAP per urgències?	74,5	80,0	5,5
P13 Pot donar la seva opinió?	87,5	92,3	4,8
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	55,0	59,7	4,7
P6 Els tràmits són fàcils?	79,2	83,4	4,2
P10 Té tota la informació que necessita	66,6	70,8	4,2
P23 Freqüència per anar a c. infermeria?	90,3	94,4	4,1
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec?	89,2	93,0	3,8
P8 El metge dona informació?	89,9	93,3	3,4
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	92,1	95,5	3,4
P18 Tracte personal infermera?	91,9	94,9	3,0
P14 Està en bones mans?	91,4	94,1	2,7
P20 Tracte personal administratiu?	87,2	90,0	2,7
P102 Continuaria venint?	86,3	88,9	2,6
P15 El metge l'ajuda amb el dolor?	90,0	92,6	2,6
P9 S'entenen les explicacions?	92,3	94,6	2,3
P1 Temps quan truca per telèfon?	64,2	66,3	2,2
P7 Temps que li dedica el metge?	86,8	88,7	2,0
P2 Facilitat pel dia de visita?	70,5	71,9	1,4
P4 El soroll habitual?	87,6	88,7	1,1
P19 Tracte personal metge?	94,0	94,9	0,8
P5 Neteja del CAP?	96,6	97,1	0,6
P21 No donen informació contradictòria?	95,5	80,9	-14,6

Un aspecte interessant és el que resulta de la comparació de l'ordre de millor a pitjor puntuació dels ítems analitzats. La taula següent mostra les millors i pitjors avaluacions o, dit d'un altre forma, els aspectes d'excel·lència destacada i les àrees de millora. Com es pot observar **l'ordre dels ítems millors valorats presenta lleugeres variacions mentre que l'ordre dels ítems que tenen que veure amb les àrees de millora és exactament el mateix ara que en l'enquesta del 2003.**

Taula 32. Rang de les preguntes que constitueixen les àrees d'excel·lència i de millora en atenció primària

(número d'ordre entre els 24 ítems de l'enquesta)

Àrees d'excel·lència Ítems amb major puntuació	Ordre 2006	Ordre 2003	Àrees de millora Ítems amb menys puntuació	Ordre 2006	Ordre 2003
P5: Neteja del CAP?	1	1	P3: Puntualitat per entrar a consulta ?	24	24
P24: La infermera l'escolta i es fa càrrec?	2	2	P1: Temps quan truca per telèfon?	23	23
P18: Tracte personal metge?	3	3	P10: Té tota la informació que necessita?	22	22
P19: Tracte personal infermeria?	4	6	P2: Facilitat pel dia de visita?	21	21
P9: S'entenen les explicacions?	5	4			

4.1.4 Predictors de la satisfacció

L'anàlisi s'ha realitzat establint grups homogenis d'usuaris dels serveis d'atenció primària. En aquesta línia de servei, els dos grups abasten el total dels assegurats atesos i, en conseqüència, la mostra és representativa de la població atesa. L'anàlisi, però, s'organitza en dos models diferents amb la finalitat de preservar el màxim d'informació possible i no descartar, per raó de manca de resposta, al conjunt d'enquestats que no han fet consulta d'infermeria i que, per aquesta raó, no han contestat les preguntes relatives als aspectes relacionats amb aquest tipus d'atenció.

L'estudi dels predictors per la línia d'atenció primària s'ha fet de manera separada pel grup d'assegurats entrevistats i que han fet consultes d'infermeria i, en segon lloc, pel que no han fet consultes d'infermeria.

Taula 33. Nombre de casos vàlids per l'anàlisi dels predictors.
Anàlisi de la línia d'atenció primària

Grup d'atesos	Nombre de casos	Nombre de casos vàlids per l'anàlisi de la regressió
Atenció primària Han fet consulta d'infermeria	11.242	4.334
Atenció primària No han fet consulta d'infermeria	19.474	5.805

Destaca l'existència d'algunes coincidències entre les variables amb més capacitat predictiva de la satisfacció global. En efecte, entre les 6 variables que presenten una major importància relativa en la equació de predicció, hi ha 4 variables que apareixen tant en l'estudi fet pel grup dels assegurats que han fet consulta d'infermeria com en el grup dels que no n'han fet. Aquestes variables son:

- **Atenció d'un problema urgent? (P16)**
- **Facilitat pel dia de visita? (P2)**
- **Té tota la informació que necessita? P(10)**
- **Està en bones mans? (P14)**

Aquests elements predictius de la satisfacció donen idea de **la transcendència del fet associat a la percepció que de la urgència del problema de salut que acosta als assegurats al centre d'atenció primària, resulta cabdal en la percepció global final de la satisfacció**. Els aspectes relacionats amb la confiança amb els professionals també es defineixen d'una bona qualificació en la satisfacció global, mentre que els elements lligats a les informacions rebudes i la gestió de la data i hora de la visita resulten altres elements associats a la satisfacció declarada pels assegurats, hagin fet o no consultes d'infermeria en els centres d'atenció primària.

En el grup dels que **han visitat un centre d'atenció primària i no han fet consulta d'infermeria**, les altres dues variables, entre les sis de major capacitat predictiva, tenen a veure amb aspectes relacionats amb la informació. Els aspectes associats amb la forma **com es donen les informacions i, en especial, com s'entenen per part dels assegurats, apareix com una variable important en la determinació final de la satisfacció**. Això mateix succeeix amb la variable relativa a la percepció que els assegurats han rebut alguna mena d'informació contradictòria per part dels agents implicats en el procés assistencial.

Taula 34. Importància relativa del sis primers ítems en la determinació de la satisfacció global i valors de l'indicador positiu (assegurats que han fet consulta d'infermeria)

Pregunta		Capacitat predictiva (%)	Indicador positiu (%)
P16	Atenció d'un problema urgent?	18,2	82,0
P2	Facilitat pel dia de visita?	10,1	72,6
P19	Tracte personal metge?	9,5	95,5
P10	Té tota la informació que necessita?	8,9	72,7
P3	Puntualitat per entrar a consulta?	8,1	59,8
P14	Està en bones mans?	7,8	94,9
Total acumulat entre els 6 primers ítems		62,6	

Taula 35. Importància en la determinació de la resposta a la pregunta sobre la satisfacció global dels resultats de l'enquesta del 2006 i 2003 (assegurats que han fet consulta d'infermeria)

RESULTATS ENQUESTA 2006		RESULTATS ENQUESTA 2003	
Pregunta	%	Pregunta	%
P16 Atenció d'un problema urgent?	18,2	P14 Està en bones mans?	18,0
P2 Facilitat pel dia de visita?	10,1	P20 Tracte personal administratiu?	11,1
P19 Tracte personal metge?	9,5	P2 Facilitat pel dia de visita?	9,8
P10 Té tota la informació que necessita?	8,9	P16 Atenció d'un problema urgent?	9,2
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	8,1	P7 Temps que li dedica el metge?	6,8
P14 Estar en bones mans?	7,8	P3 Puntualitat per entrar a consulta ?	6,8

Nota. En la taula s'inclouen tant sols els 6 ítems amb major poder predictiu.

Per la seva part, en l'estudi relatiu **als assegurats que han fet consultes d'infermeria**, trobem entre les 6 variables amb més importància en la predicció de la satisfacció global, a més de les 4 variables abans esmentades, les que es refereixen al tracte del metge i la puntualitat en la consulta.

Taula 36. Importància relativa del sis primers ítems en la determinació de la satisfacció global i valors de l'indicador positiu (assegurats que no han fet consulta d'infermeria)

Pregunta		Capacitat predictiva (%)	Indicador positiu (%)
P16	Atenció d'un problema urgent?	13,8	79,2
P14	Està en bones mans?	10,4	93,8
P2	Facilitat pel dia de visita?	9,3	71,6
P9	S'entenen les explicacions?	8,9	94,5
P10	Té tota la informació que necessita?	8,0	69,7
P21	No donen informació contradictòria?	6,8	79,6
Total acumulat entre els 6 primers ítems		57,2	

Taula 37. Importància en la determinació de la resposta a la pregunta sobre la satisfacció global dels resultats de l'enquesta del 2006 i 2003 (assegurats que no han fet consulta d'infermeria)

RESULTATS ENQUESTA 2006		RESULTATS ENQUESTA 2003	
Pregunta	%	Pregunta	%
P16 Atenció d'un problema urgent?	13,8	P14 Està en bones mans?	16,6
P14 Està en bones mans?	10,4	P16 Atenció d'un problema urgent?	11,5
P2 Facilitat pel dia de visita?	9,3	P3 Puntualitat per entrar a consulta?	10,9
P9 S'entenen les explicacions?	8,9	P20 Tracte personal administratiu?	9,2
P10 Té tota la informació que necessita?	8,0	P2 Facilitat pel dia de visita?	7,6
P21 No donen informació contradictòria?	6,8	P17 L'horari del CAP per urgències?	7,3

Nota. En la taula s'inclouen tant sols els 6 ítems amb major poder predictiu.

En relació a l'estudi dut a terme, de nou, amb **les dades de l'enquesta del 2003**, mantenint els mateixos criteris de selecció de les submostres i de l'aplicació del procediment d'estimació dels paràmetres, les variables relatives a la resolució dels **problemes urgents, el sentir-se en bones mans i la facilitat en la gestió de la visita, apareixen també entre les 6 més importants en la determinació de la satisfacció, en els dos subgrups d'assegurats.**

La variable relativa al **tracte administratiu**, que apareix entre les més importants en les anàlisi dels dos grups en l'enquesta del 2003, **no surt com a factor determinant de la satisfacció en les aproximacions estadístiques fetes amb les dades de l'enquesta del 2006.**

5. CONCLUSIONS

5.1 Línia de servei d'atenció primària

Per al conjunt de les 26 preguntes formulades, els resultats mostren que els assegurats que han estat atesos als diferents centres tenen una bona opinió dels serveis.

La **valoració global de la satisfacció** té una puntuació igual a **7,6** en una escala de 0 a 10. La puntuació mitjana resultant en l'explotació de les dades, segons que els enquestats hagin estat atesos en les diferents regions sanitàries, ens mostra una gran homogeneïtat. De totes formes, tal com es mostra en les taules que apareixen en l'annex 2, les regions **d'Alt Pirineu I Aran (puntuació mitjana igual a 7,76), Lleida (7,70), Girona (7,76) i Catalunya Central (7,66) es situen per sobre de la mitjana de tota Catalunya, amb diferències que resulten estadísticament significatives**. Els resultats per la regió de Terres de l'Ebre estan lleugerament per sobre de la mitjana de Catalunya, amb una puntuació mitjana de 7,61, però sense que aquesta diferència sigui estadísticament significativa. Les regions de **Tarragona i Barcelona es troben per sota de la mitjana**, amb desviacions també molt petites, però que resulten estadísticament significatives en el cas de la valoració mitjana de la regió de Barcelona (puntuació mitjana igual a **7,52**). La puntuació mitjana de la satisfacció global en el cas de les respostes obtingudes en la regió de Tarragona és igual a **7,54**.

Com s'ha comentat **la satisfacció dels enquestats en la línia de servei d'atenció primària és major entre els assegurats de major edat., entre les dones i entre els enquestats que declaren tenir menys estudis**. Els enquestats que han fet servir els serveis d'atenció primària que diuen tenir més nivell d'estudis són, per la seva part, els que es mostren més crítics amb l'atenció rebuda.

En el qüestionari s'inclou una segona pregunta de valoració general que té a veure amb **la intenció de tornar al mateix centre** per a rebre l'assistència sanitària. El percentatge dels usuaris enquestats que han manifestat que tornarien al mateix centre ha estat del **88,9%**. No s'aprecien canvis significatius entre regions sanitàries, per bé que l'Alt Pirineus

i Aran (amb una proporció de respostes a favor de continuar venint al mateix centre és igual al 91,1%), Terres de l'Ebre (amb una proporció per la mateixa pregunta igual al 91,1%), Tarragona (amb una proporció de respostes igual al 88,2%) i Catalunya Central i Barcelona (amb una proporció de respostes, en els dos casos, igual al 88,6%). **Les regions de Terres de l'Ebre** (91,1% de respostes afirmatives a la pregunta de la intenció de tornar al mateix centre d'atenció primària) i **Girona** (on la proporció és igual al 90,1%) **estan, en canvi, per sobre de la mitjana amb diferències estadísticament significatives.** Pel que es refereix a l'estructura de l'edat dels que responen l'enquesta, s'observa que, **en general, el grup de les persones de més edat manifesten una major propensió a tornar al centre.**

Si comparem aquests resultats amb els de l'enquesta del 2003, trobem que les diferències són, en general, minses. La satisfacció global dóna una mitjana de **7,6** punts, mentre que en l'enquesta del 2003 el valor era de **7,7** punts. **Aquesta diferència no és estadísticament significativa.** En la distribució de les respostes apareix un fet curiós: la freqüència relativa de respostes amb la puntuació màxima (és a dir, amb una nota igual a 10) ha disminuït i, en canvi, ha augmentat la freqüència relativa de les respostes en les puntuacions de notes igual a 6 fins a 9. No hi ha variacions en la distribució de la puntuació a la satisfacció global: les dones, els més grans i els que tenen menys nivell d'estudis constitueixen els grups que, tant en l'enquesta del 2003, com ara en la del 2006, es mostren més satisfets amb l'atenció rebuda

El percentatge dels usuaris enquestats que han manifestat que tornarien al mateix centre ha estat del 88,9%. Aquesta xifra representa un augment en relació amb els resultats del 2003, on la resposta afirmativa era del **86,3%** dels casos. Els enquestats de major edat es mostren, tant en la consulta feta en el 2003 com en aquesta del 2006, més satisfets que els més joves. Aquestes variacions es manifesten principalment en les categories dels enquestats més joves. En efecte, entre la gent de més de 65 anys d'edat la proporció és igual al 92,6%, mentre que en l'enquesta del 2003 trobàvem que entre els de més de 65 anys la proporció de gent que manifestava la seva intenció de tornar al mateix centre igual al 92,1%. En els altres grups d'edat però, **la proporció dels que es mostren més decidits a tornar al mateix centre augmenta més clarament ara en relació a l'enquesta del 2003** i, per exemple, **entre els més joves,** és a dir, els enquestats amb edats compreses entre els 15 i els 44 anys, la proporció dels que diuen

tornar al mateix centre és del 86,1%, mentre que en el 2003, aquesta proporció era igual al 82,8%.

Es mantenen també els resultats de l'enquesta del 2003 per que es refereix al fet que **els homes es manifesten en major proporció que les dones** pel que respecte a la intenció de tornar al centre, malgrat que amb una diferència que no arriba a un punt percentual (89,5% entre els homes i 88,6% entre les dones), mentre que en l'enquesta del 2003 aquesta diferència era de gairebé dos punts percentuals (87,3% entre els homes en front del 85,4% entre les dones). **Els enquestats de millor estat de salut segueixen mostrant-se més disposats a tornar al mateix centre** (amb una proporció igual al 90,2%). La diferència de 3 punts percentuals en relació al mateix grup en l'enquesta del 2003, es manté també de manera aproximada entre els de pitjor estat de salut.

La distribució de les respostes a la intenció de tornar al mateix centre **segons el nivell d'estudis mostra com els de més estudis són més crítics amb l'atenció rebuda** i es mostren menys predisposats a tornar al mateix centre, repetint-se els resultats de l'enquesta del 2003. De totes formes, **però, la variació entre categories és ara menor**: el 87,3% dels que declaren tenir més estudis manifesten la intenció de tornar al mateix centre. La proporció de respostes en aquest mateix sentit era igual al 82,8% en l'enquesta del 2003, és a dir trobem ara una diferència a favor del fet de més respostes afirmatives de 4,5 punts percentuals. Entre els de menys estudis, les proporcions de respostes afirmatives en relació a la intenció de tornar al centre és igual al 90,9%, mentre que en l'enquesta del 2003 aquesta proporció era del 90,1%.

La mostra d'assegurats que han fet servir els serveis d'atenció primària té una composició, **pel que es refereix a les variables de caracterització sociodemogràfica** dels enquestats, que presenta algunes diferències en relació amb la mostra de l'estudi del 2003.

Ha disminuït la proporció d'homes (47% el 2003 enfront del 39,3% el 2006) i **el de les persones de 15 a 44 anys d'edat** (aquest grup de població representava en la mostra de l'estudi del 2003 el 51,1% i en la mostra de l'estudi del 2006 passa a ser igual al 38,1%). La distribució del nombre de persones enquestades, però, **és molt semblant en el cas del nivell d'estudis**. En efecte, la proporció a la mostra de persones amb estudis primaris

o sense estudis o que tan sols saben llegir i escriure és del 49,2%, mentre que en l'estudi del 2003 era igual al 50,6%.

Si passem al detall de les preguntes que es refereixen als diferents aspectes de l'atenció que han estat objecte de l'estudi, ens trobem amb una esperada major variabilitat en les respostes. La construcció de l'anomenat **indicador positiu**, ens permet analitzar els resultats d'una manera ràpida i senzilla i ens permet afirmar que en general, els indicadors mostren bons resultats i, per la major part dels ítems analitzats, s'assoleix l'estàndard del **75%** de respostes positives. En casos en què l'indicador positiu supera el llindar del **90%**, aquest identifica les anomenades àrees d'excel·lència en la prestació dels serveis.

En el cas de l'atenció primària, trobem que aquesta qualificació la mereixen exactament la meitat dels elements analitzats (12, sobre un total de les 24 ítems). Es tracta, de **dues preguntes (P5 i P23)** de les deu que hi ha en el qüestionari **en relació amb l'organització i confort**; **sis preguntes (P12, P13, P18, P19, P20 i P24)** entre les set de la part de qüestionari dedicat al **tracte dels professionals**; **dues preguntes (P8, P9)** referides a la **informació**, entre un total de 5 preguntes; i, finalment, **les dues preguntes (P14, P15)** que tracten **de la confiança**.

També obtenen aquest nivell de molt **bons resultats les dues preguntes de resum general, és a dir, les preguntes de satisfacció global i la intenció de tornar al mateix centre** .

Si estenem el llindar fins al **75%** de respostes positives, aleshores trobem que tan sols 4 dels 24 ítems no arriben a l'estàndard. Els resultats de l'enquesta del 2006 identifiquen **tres aspectes relatius als temes organitzatius i un amb relació a la informació necessària** . Es tracta de les preguntes P1 (Accés telefònic al CAP), P2 (Facilitat per obtenir visita en un dia adient per l'usuari) i P3 (Puntualitat per entrar en la consulta mèdica), que tenen a veure amb els aspectes organitzatius, i la P10, (més informació sobre la malaltia o tractament).

En general, **el conjunt de respostes presenta diferències positives**, és a dir, que **els resultats del 2006 són millors que els del 2003**. Si comparem les dades amb l'enquesta

del 2003, el nombre de preguntes per sota del 75% era igual a cinc. Les preguntes **P1, P2 i P3** també resultaven estar entre les pitjors valorades, la qual cosa indica que encara existeix un camí de millora per recórrer en el futur en els aspectes organitzatius. En els tres casos, però, els resultats del 2006 tenen millors valoracions que els resultats del 2003, ja que en les tres àrees de millora s'observen augments de l'indicador positiu de l'ordre, respectivament, de 2,2, 1,4 i 4,7 punts percentuals.

La millora més considerable, dins d'aquest conjunt d'elements pitjor valorats, és la que **es refereix a la puntualitat**, amb un augment que representa gairebé el 10% de la seva valoració. Les altres dues preguntes amb puntuacions mitjanes en la banda baixa en l'enquesta del 2003 són les preguntes P10 (Voler més informació sobre la malaltia o tractament) i la P16 (L'atenció en el cas de problemes urgents). **La resposta dels centres als casos relatius al que els usuaris consideren temes urgents ha experimentat una millora en la valoració.** En l'enquesta del 2006 el percentatge de respostes positives és del 80,2%, el que suposa un augment de 6,7 punts percentuals **en relació amb els resultats del 2003.** Pel que fa referència a considerar que la informació que reben sobre la malaltia o tractament és suficient, els resultats mostren que el sistema dona també millor resposta als usuaris, amb un augment de l'indicador positiu **del 4,2%** en aquesta pregunta (P10).

Els aspectes que presenten més canvis entre les dues enquestes és d'una banda **el referit a la informació d'altres metges**, que passa del **75,9% de respostes positives el 2003 al 88,7% el 2006**, per tant quasi 13 punts positius **i en sentit negatiu la pregunta P21, que es refereix a la percepció de més informació contradictòria en 2006 (19,1%) respecte al 2003 (4,5%),** per tant una diferència en negatiu de 14,6 punts percentuals .

L'anàlisi dels resultats per regions permet senyalar que el valor dels indicadors positius de totes les respostes de les valoracions realitzades pels enquestats a la regió de **Lleida, Terres de l'Ebre i Girona sempre es troben per sobre de la mitjana de les valoracions pel conjunt de Catalunya**, si es compara pregunta a pregunta mitjançant els valors de l'indicador positiu. **La major part de les comparacions mostren, a més, que les diferències són estadísticament significatives.** La situació és molt semblant en el cas dels resultats de la regió de Catalunya Central amb l'excepció de les respostes a la pregunta P21 (No donen informació contradictòria) que resulta estar per sota de la mitjana

de Catalunya i en la regió de l'Alt Pirineus i Aran, en la que trobem dues preguntes amb valoracions per sota de la mitjana de Catalunya que trenquen la tònica general de valoracions per sobre de la mitjana. Es tracta, en aquest cas, de les valoracions de les preguntes P10 (Té tota la informació que necessita) i P21 (No donen informació contradictòria).

Els enquestats de **la regió de Barcelona** han proporcionat valoracions més crítiques a l'assistència rebuda en relació al conjunt de Catalunya. En efecte, amb l'excepció de les respostes a la pregunta P21 (No donen informació contradictòria) –que es troben valuades per sobre de la mitjana- i de les preguntes P5 (Neteja del CAP), P9 (s'entenen les explicacions), P10 (Té tota la informació que necessita) i P14 (Està en bones mans) - que no mostren diferències estadísticament significatives en relació a la mitjana de Catalunya-, **el gruix de respostes donen valors de l'indicador positiu corresponent que es situen per sota de la mitjana catalana amb diferències que són estadísticament significatives.**

L'estudi dels predictors mostra, en el cas de la línia d'atenció primària, com l'atenció dels problemes urgents, la facilitat pel dia de la visita i el tracte del personal metge són els 3 elements més determinants de la satisfacció global dels atesos i que **han fet consulta d'infermeria. L'atenció als problemes urgents resulta ser el factor predictiu més important** en la composició implícita que els enquestats fan de la satisfacció global dels assegurats atesos en els serveis d'atenció primària **i que no han fet consultes d'infermeria.** La segona variable més important en la predicció de la satisfacció global entre els que no han fet consulta d'infermeria té a veure amb la sensació d'**estar en bones mans**, seguida per la **facilitat pel dia de la visita**. En definitiva, els resultats sembla que senyalen de manera clara que la resolució dels problemes urgents constitueixen l'aspecte més important en la valoració que els enquestats fan en relació a la satisfacció global. La confiança en els professionals, els elements associats a la gestió de la visita, sigui o no concertada, i les informacions rebudes per part dels professionals són altres dels ítems més relacionats amb la satisfacció global de l'atenció rebuda.

Finalment i **per concloure destacar que les àrees de millora són les mateixes que en l'estudi del 2003 i apareixen valorades en el mateix ordre en les dues enquestes, és a dir en les consultes del 2003 i del 2006.**

En canvi, **pel que fa referència a les àrees d'excel·lència, hi ha modificacions, tant en la puntuació atorgada als aspectes més favorables, com en la ordenació**

Aquests resultats permeten afirmar que les actuacions en les àrees de millora no han estat efectives pel que es refereix a les percepcions dels assegurats enquestats. (veure taula 32 "Rang de les preguntes que constitueixen les àrees d'excel·lència i de millora de l'atenció primària")

Taula 38. QUADRE RESUM DELS RESULTATS DE L'ANÀLISI PER LÍNIA DE SERVEI

	Atenció primària
P101. Satisfacció global	7,6 (7,7 el 2003)
P102. Continuaria venint?	88,9 (87,3 el 2003)
Edat Sexe Nivell d'estudis	De 15 a 44: disminució (13 punts) Homes: disminució (8 punts) Estable
Àrees de millora (<75%)	4 àrees de millora 3 Organització 1 Informació
Àrees d'excel·lència (>90%)	12 àrees d'excel·lència 2 Organització 6 Tracte 2 Informació 2 Confiança
Ordenació dels ítems	Estable

Bibliografia

1. Aragon S. Gesell S. (2003). *A Patient Satisfaction Theory and Its Robustness Across Gender in Emergency Departments*. American Journal of Medical Quality 2003; 18; 229.
2. Biemer, P.B., Groves, R.M., Lyberg, L.E., Mathiowetz i Sudman, S. (1991). Editors *Measurement Errors in Surveys*. New York: John Wiley and Sons.
3. Billiet, Jaak i Stefaan Pleysier (2007). *Response Based Quality Assessment in the ESS-Round 2. An update for 26 countries*. Disponible en: <http://ess.nsd.uib.no>.
4. Díaz R. (2002) *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios*. Rev. Calidad Asistencial 2002; 17(1):22-9.
5. Jäcle, A. Roberts C. i Lynn P. (2006). *Telephone versus face to face interviewing: mode effects on data quality and likely causes*. ISER working paper 2006-41.
6. Kish, Leslie. (1995). *Survey Sampling*. New York: John Wiley and Sons.
7. Linder-Pelz S. *Toward a theory of patient satisfaction*. Soc. Sci. Med. 1982; 16:577-582.
8. Mira J. J. i Aranz J. (2000). *La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria*. Medicina clínica 2000; 114 (supl. 3): 26-33.
9. Newsome P. R. H. i Wrigth G. H. (1999). *A review of patient satisfaction: concepts of satisfaction*. British Dental Journal February 1999; Vol. 1986(4): 161-165.
10. Pérez López, C. (2005). *Métodos estadísticos Avanzados con SPSS*. Madrid: Thomson.
11. Saturno P. J i Sanchez J. (1995). A. *El informe del usuario: un nuevo método para la evaluación y mejora de la calidad de la atención sanitaria*. Rev. Calidad Asistencial Octubre 1995; Vol. 10(5): 271-279.
12. Silva Ayçaguer L.C. (2000). *Diseño razonado de muestras y captación de datos para la investigación sanitaria*. Madrid: Diaz de Santos.
13. Torcal, M. Morales, M. i Riba, C. (2006). *Supervisión y control de calidad del trabajo de campo de la Encuesta Social Europea en España: Evaluación y resultados*. En: Metodología de Encuestas, vol. 7, nº 2, pp.75-97.
14. Riba, C. i Cuxart,A. (2003) *Construyendo las bases para una comparación fiable: la Encuesta Social Europea 2002 en España* en Revista Española de Ciencia Política, nº 8, pp.165-185. Disponible como Economics and Business Working Paper 790, UPF, en <http://www.econ.upf.edu/ca/recerca/paper.php?id=790>.

15. Sitzia J. (1998). *How valid and reliable are patient satisfactiion data? An analysis of 195 studies*. International Society for Quality in Health Care 1998 Vol. 10(4): 311-317.
16. Saris W.E, Satorra, A i Coenders, G (2004). *A new approach to evaluating the quality of measurement instruments: the split-ballot MTMM design*. Sociological Methodology, 311-347.
17. Saris W.E. vander Veld i Galhofer, I.N. (2004) *Development and improvement of questionnaires using predictions of reliability and validity*. In Presser et al. (Eds) *Methods for testing and evaluating survey questionnaires*. Hoboken, Wiley, 275-299.
18. Saris, W.E. i Gallhofer, I.N. (2007) *Design Evaluation and Analysis of Questionnaires for Survey Research*, New Jersey, John Wiley and Sons.
19. Silva, Luis (2000). *Diseño razonado de muestras y captación de datos para la investigación sanitaria*. Madrid, Ediciones Díaz de Santos.
20. Ware J. i Snyder M. (1975). *Dimensions of patients attitudes regarding doctors and medical care services*. Medical Care 1975; 13: 669-682.
21. Wiss B. D. i Senf J. H. (1990). *Patient satisfaction instrument for use in health maintenance organizations*. Medical Care May 1990; Vol. 28 (5): 434-445.

Annex 1. Preguntes dels qüestionaris

Línia de servei d'atenció primària

- P 1 Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?
- P 2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?
- P 3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta?
- P 4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.
- P 5 Quina impressió té de la neteja del CAP / ambulatori?
- P 6 Quan ha d'anar a l'especialista, els tràmits o volants que s'han de fer són fàcils? (Per exemple, per anar al dermatòleg o al metge del cor, etc.)
- P 7 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?
- P 8 El metge li dóna informació sobre el seu cas? (la malaltia, el tractament que fa, etc.)
- P 9 Com s'entenen les explicacions que li dóna el metge sobre el seu cas?
- P 10 Voldria que li donés més informació sobre la seva malaltia o tractament?
- P 11 Quan ha anat a altres metges (l'especialista, urgències de l'hospital o ha estat ingressat) el seu metge està informat del que li han fet?
- P 12 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?
- P 13 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?
- P 14 Té la sensació d'estar en bones mans?
- P 15 Quan té dolor, creu que el metge l'ajuda a controlar o millorar el dolor?
- P 16 Valori l'atenció que rep si va al seu CAP / ambulatori amb un problema urgent.
- P 17 Què li sembla l'horari del CAP / ambulatori per atendre les urgències?
- P 18 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè la infermera?
- P 19 Com valora el tracte personal (amabilitat) que té amb vostè el metge?
- P 20 I els administratius tenen un tracte personal amable amb vostè?
- P 21 Els diferents professionals (metges i infermera) li han donat informació contradictòria? (un li diu una cosa i l'altre, una cosa diferent)
- P 22 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta d'infermeria?
- P 23 I la freqüència amb què el fan anar a la consulta d'infermeria?
- P 24 Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?
- P 101 I ara per acabar, valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori.
- P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP / ambulatori?

Annex 2. Nombre de respostes vàlides per línia i ítem**Atenció primària**

PREGUNTES	Respostes vàlides
P1 Temps quan truca per telèfon?	25.224
P2 Facilitat pel dia de visita?	30.715
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	30.884
P4 El soroll habitual?	30.870
P5 Neteja del CAP?	30.843
P6 Els tràmits són fàcils?	28.163
P7 Temps que li dedica el metge?	30.870
P8 El metge dóna informació?	30.740
P9 S'entenen les explicacions?	30.768
P8 El metge dóna informació?	30.334
P11 Informació d'altres metges?	25.907
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec?	30.675
P13 Pot donar la seva opinió?	30.574
P14 Està en bones mans?	30.682
P15 El metge l'ajuda amb el dolor?	25.408
P16 Atenció d'un problema urgent?	20.155
P17 L'horari del CAP per urgències?	21.699
P18 Tracte personal infermera?	26.175
P19 Tracte personal metge?	30.740
P20 Tracte personal administratiu?	30.142
P21 No donen informació contradictòria?	28.830
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria?	11.242
P23 Freqüència per anar a c. infermeria?	10.646
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	11.144
P101 Grau de satisfacció global	31.013
P102 Continuaría venint?	30.678

Línia de servei d'atenció primària

Resultats d'indicadors positius per Regions Sanitàries en percentatge (%)

Pregunta	Alt Pirineu i Aran	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	Barcelona	Catalunya
P1 Temps quan truca per telèfon?	81,6%	76,8%	65,8%	76,5%	72,7%	74,7%	60,9%	66,3%
P2 Facilitat pel dia de visita?	79,3%	77,1%	69,6%	78,9%	75,1%	76,1%	69,4%	71,9%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	67,6%	66,7%	60,1%	69,3%	62,8%	62,6%	56,8%	59,7%
P4 El soroll habitual?	93,1%	88,1%	88,6%	91,6%	91,1%	92,1%	87,4%	88,7%
P5 Neteja del CAP?	97,3%	97,1%	97,1%	97,6%	96,7%	98,3%	97,0%	97,1%
P6 Els tràmits són fàcils?	88,3%	85,0%	81,1%	89,0%	84,3%	86,0%	82,4%	83,4%
P7 Temps que li dedica el metge?	91,7%	90,8%	89,1%	90,3%	90,0%	88,8%	87,9%	88,7%
P8 El metge dóna informació?	94,5%	94,5%	92,9%	94,2%	94,5%	93,9%	92,8%	93,3%
P9 S'entenen les explicacions?	95,3%	95,3%	94,2%	95,2%	95,8%	94,5%	94,3%	94,6%
P10 Té tota la informació que necessita	67,0%	70,6%	70,2%	72,8%	73,5%	70,7%	70,4%	70,8%
P11 Informació d'altres metges?	91,7%	90,8%	88,4%	92,7%	90,1%	90,4%	87,5%	88,7%
P12 El metge l'escolta i es fa càrrec?	94,9%	94,5%	93,0%	94,2%	94,0%	93,6%	92,3%	93,0%
P13 Pot donar la seva opinió?	93,8%	93,8%	92,5%	93,4%	93,5%	92,8%	91,7%	92,3%
P14 Està en bones mans?	95,3%	95,4%	93,2%	94,3%	94,6%	94,9%	93,8%	94,1%
P15 El metge l'ajuda amb el dolor?	95,2%	93,7%	93,3%	92,3%	93,4%	92,9%	92,1%	92,6%
P16 Atenció d'un problema urgent?	87,9%	81,9%	78,9%	84,3%	81,6%	82,1%	79,0%	80,2%
P17 L'horari del CAP per urgències?	86,7%	82,0%	78,2%	87,8%	83,5%	81,7%	78,2%	80,0%
P18 Tracte personal infermera?	97,0%	95,1%	95,5%	96,5%	95,3%	95,2%	94,5%	94,9%
P19 Tracte personal metge?	95,7%	96,5%	94,8%	96,0%	95,6%	95,0%	94,4%	94,9%
P20 Tracte personal administratiu?	93,8%	92,7%	90,2%	93,8%	91,1%	91,6%	88,7%	90,0%
P21 No donen informació contradictòria?	75,1%	80,1%	79,7%	80,3%	82,1%	78,7%	81,5%	80,9%
P22 Puntualitat per entrar a c. infermeria?	90,2%	87,8%	86,8%	88,3%	87,9%	88,0%	84,5%	86,0%
P23 Freqüència per anar a c. infermeria?	96,9%	95,7%	94,9%	95,6%	94,6%	94,7%	93,7%	94,4%
P24 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	97,4%	95,5%	96,2%	95,9%	95,5%	97,2%	95,0%	95,5%
P 101 Grau de satisfacció global	7,76	7,70	7,54	7,61	7,76	7,66	7,52	7,6
P102 Continuaria venint?	91,1%	88,9%	88,2%	91,1%	90,1%	88,6%	88,6%	88,9%

■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe positiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya (augment).
 ■ Identifica l'existència de diferències estadísticament significatives de signe negatiu en relació amb la puntuació obtinguda per Catalunya (disminució).

