



**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT – PLAENSA©**

**RESULTATS GLOBALS
CATALUNYA 2012**

**ATENCIÓ PSIQUIÀTRICA I SALUT MENTAL
AMBULATÒRIA D'ADULTS (CSMA) 2012**

2012

Divisió d'Atenció al Ciutadà - CatSalut
Unitat de Qualitat

Treball de camp
Sanitat Respon

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

Dr. Carles Murillo
CRES – UPF

ÍNDEX

1.	Introducció	2
2.	Presentació.....	3
	2.1 Justificació	3
	2.2 Objectius.....	4
	2.2.1. Objectius generals.....	4
	2.2.2. Objectius específics	4
3.	Metodologia.....	4
	3.1 Revisió de qüestionaris	4
	3.2 Estructura del qüestionari final.....	5
	3.3 L'escala de mesura de les variables	6
	3.4 Disseny de la mostra	7
	3.4.1 Població objectiu	7
	3.4.2 Període de l'estudi.....	7
	3.4.3 Definició d'unitat mostral	7
	3.4.4 Treball de camp	8
	3.5 Validació del qüestionari	9
	3.5.1 Validació pre estudi	10
	3.5.2 Característiques de la mostra.....	11
	3.5.3 Anàlisi Factorial Exploratòria (AFE)	11
	3.5.4 Resultats de la validació pre estudi	14
	3.6 Anàlisi dels resultats	15
4.	Resultats.....	17
	4.1 Descripció de la mostra: Característiques sociodemogràfiques.....	17
	4.2 Anàlisi dels resultats globals de Catalunya	21
	4.3 Anàlisi de les respostes als ítems del qüestionari.	22
	4.3.1 Resultats globals per categories de respostes	22
	4.4 Resultats indicador positiu segons variables sociodemogràfiques	28
	4.5 Anàlisi dels resultats globals per territori/regió.....	31
5.	Síntesi i conclusions.....	34
6.	Annexos.....	38
	6.1 Annex 1: Taula de l'indicador positiu per regions sanitàries.....	38
	6.2 Annex 2. Taules de l'indicador positiu per CSMA.....	39
	6.3 Annex 3: Bibliografia	49
	6.4 Annex 4. Qüestionari	54
	6.5 Annex 5. Relació CSMA	55

1. 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. Aquest estudi s'emmarca en el programa d'actuacions que, des del 2003, pretén obtenir informació dels usuaris del serveis de salut i que permeten d'una banda, l'estimació del grau de satisfacció dels assegurats que han estat atesos als centres i serveis de la xarxa d'utilització pública i, en segon lloc, possibiliten l'obtenció d'un conjunt d'indicadors que el CatSalut trasllada als responsables dels centres i serveis per a monitoritzar el seu funcionament amb la intenció d'acompanyar el procés de millora constant.

L'estudi tracta, en aquesta oportunitat, de **la satisfacció global dels assegurats que han fet servir els serveis d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA)**. La satisfacció del servei rebut s'analitza seguint el mateix mètode que s'ha fet servir en anteriors estudis, és a dir, en el 2003, 2006 i 2009, amb petites modificacions tècniques, les més rellevants derivades de la revisió del qüestionari.

Des del punt de vista dels àmbits analitzats, es té en consideració 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.

Aquest document consta de sis 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 tant pel que fa referència al resultats pel global de Catalunya com per a cada una de les sis regions sanitàries, i Barcelona amb els tres àmbits. Finalment, en la secció cinc es recullen les principals conclusions de l'estudi. A continuació es detalla la bibliografia utilitzada.

En els annexos es troben algunes informacions útils per a la millor comprensió dels resultats del treball: el qüestionari emprat per la recollida de dades, la relació de

Centres de salut mental d'adults, els resultats de les regions sanitàries així com els resultats per a totes i cadascuna de les unitats proveïdores.

2. PRESENTACIÓ

2.1 Justificació

El Servei Català de la Salut, com a asseguradora pública sanitària de la població catalana, ha dissenyat instruments de mesura per tal d'avaluar la percepció dels ciutadans com a subjectes receptors dels serveis proporcionats pels proveïdors contractats pel CatSalut. Aquesta estratègia metodològica està al servei d'un objectiu bàsic pel CatSalut que no és altre que la voluntat d'aproximar de la millor forma possible el coneixement del grau de satisfacció dels seus assegurats. L'objectiu de l'estudi respon a un dels objectius estratègics del CatSalut i, en particular, del que es refereix a la "Millora de la qualitat percebuda dels ciutadans en l'àmbit de la salut".

L'estudi també s'ajusta a la línia d'actuació 5.3 del Pla de Salut 2011-2015 orientada al major enfocament cap als pacients i les famílies responent al projecte concret de garantir la qualitat de la prestació i la satisfacció dels pacients.

Aquesta mesura de resultat, factor rellevant en tots els models de qualitat reconeguts en l'àmbit sanitari, constitueix un dels criteris que s'utilitzen en l'avaluació de la compra de serveis, una de les principals funcions del CatSalut, alhora que dona 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.

L'instrument de mesura ha estat validat en totes i cadascuna de les seves utilitzacions per les diferents línies de servei i sempre que s'incorporen als estudis canvis metodològicament importants. A més, es tracta de fer servir el mateix instrument de mesura de la satisfacció per a tots els proveïdors de la línia de servei de CSMA, la qual cosa afavoreix la comparació dels resultats actuals per a cada proveïdor amb els del conjunt de Catalunya i per Regió Sanitària, a més de la comparació amb els resultats dels estudis duts a terme l'any 2009.

2.2 Objectius

El treball es planteja com una recerca de la satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei rebut en els centres de salut mental d'adults.

2.2.1. Objectius generals

L'objectiu general de l'estudi és conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut envers la línia de producte del CSMA.

2.2.2. Objectius específics

- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció per al conjunt de Catalunya, de les regions sanitàries i centres.
- Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció entre les regions sanitàries, i centres amb la totalitat de Catalunya.
- Analitzar les diferències, si hi són per regions sanitàries i centres.
- Comparar els resultats de l'estudi amb els obtinguts l'any 2009.

3. METODOLOGIA

3.1 Revisió de qüestionaris

Aquesta edició de l'estudi de la qualitat de servei i satisfacció amb els CSMA, es caracteritza per ser la quarta en la totalitat del PLAENSA, iniciat el 2002 en el que els instruments que es van validar llavors s'han seguit utilitzant fins ara en tres edicions 2003, 2006 i 2009.

La literatura comuna a les empreses de serveis i els experts i professionals consultats consideren necessària una revisió periòdica, com a mínim cada 8-10 anys per assegurar la vigència dels aspectes inclosos com a determinants de la qualitat dels serveis i el seu impacte en la satisfacció dels receptors, així com explorar la pertinença

d'incloure alguns dels canvis que s'han produït en aquests 10 anys en relació a l'ús dels recursos, el perfil de les persones ateses o el nombre i distribució de dispositius que donen atenció.

Per aconseguir-ho s'ha seguit un procés de revisió tant de la literatura científica com de la metodologia associada a aquestes línies de servei, iniciat amb èxit a l'any 2010 amb l'atenció sociosanitària amb internament.

Aquesta proposta ha inclòs la realització d'entrevistes en profunditat i grups focals amb persones que estan o han estat ateses en els dispositius de l'atenció a la salut mental ambulatoria d'adults, així com de professionals experts, per tal de disposar d'elements de reflexió i valoració que permetin prendre decisions respecte si es mantenen o no les mateixes àrees d'interès i si calia actualitzar les mateixes per tal d'assegurar la validesa del qüestionari utilitzat. Un cop identificades les preguntes i enunciats a què afecten els canvis a les àrees d'interès s'ha definit el nou qüestionari.

El gràfic adjuntat a continuació, mostra les fases que han marcat la revisió del qüestionari:

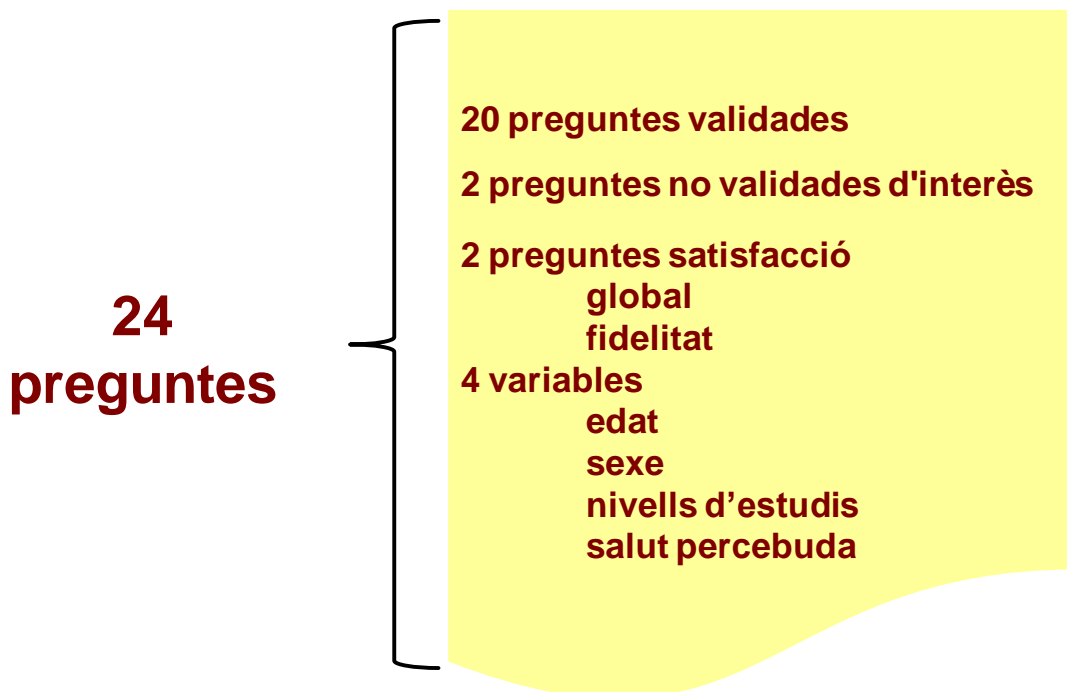


3.2 Estructura del qüestionari final

De tot el procés de revisió dels qüestionaris en resulta la proposta final.

- El qüestionari manté, tal i com s'ha dit abans, una estructura i continguts semblants a la resta de qüestionaris de satisfacció de CatSalut. El qüestionari conté preguntes dels tipus **Preguntes comunes** a totes les línies de servei analitzades en el PLAENSA.
- **Preguntes específiques** de la línia de producte de CSMA.

- **Preguntes relatives a les característiques socio-demogràfiques i de l'estat de salut dels assegurats.**



3.3 L'escala de mesura de les variables

L'**escala de mesura** de les variables generades en la part central del qüestionari, és a dir la que es refereix a la concreció de les dimensions teòriques de la satisfacció, **és de tipus categòric ordinal** amb diferents opcions de resposta. La major part de les opcions de resposta estan ordenades de millor a pitjor avaluació de la satisfacció i es presenten en 5 categories.

Pel que fa referència a la **valoració global de la satisfacció** s'utilitza, com en el cas de les enquestes de les altres línies de servei, una **escala d'interval** de 0 a 10 posicions i també **una escala de tres respostes** en la pregunta que fa referència a la intenció de tornar a fer servir el mateix tipus de proveïdor

3.4 Disseny de la mostra

En aquest apartat es descriuen els trets bàsics de la metodologia emprada.

3.4.1 Població objectiu

La població d'estudi està formada per tots els **assegurats del CatSalut atesos en els serveis de la salut mental ambulatoria d'adults**. Els criteris d'inclusió i exclusió han estat els següents:

Criteris d'inclusió

- Pacient atès en els serveis de CSMA l'any 2011.
- Pacient major de 18 anys
- Usuari que rep directament el servei

Criteris d'exclusió

- Resident a altres comunitats autònomes o l'estranger
- Incapacitat (cognitiva, Hipoacúsia severa, etc.) per respondre
- Èxitus
- Persones amb dificultats amb l'idioma i sense suport per a una correcta interpretació de les preguntes del qüestionari

3.4.2 Període de l'estudi

El període de la realització de les trucades per a dur a terme l'enquesta, és a dir, el període de l'estudi és el comprés **entre el 25 de setembre i el 24 d'octubre del 2012**.

3.4.3 Definició d'unitat mostral

La unitat mostral és el centre: Per a cadascuna de les 77 unitats mostrals estudiades, s'ha seleccionat, de forma aleatòria, un total de registres que permetin recollir informació d'almenys 80 casos per cada unitat. Considerant les premisses anteriors, el

nombre mínim de casos per l'avaluació de la qualitat de servei als centres de salut mental d'adults és de 6.160 casos. Aquesta informació permet analitzar els resultats per al total de Catalunya, per regió sanitària i també per centre.

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 0,8378. Aquesta dada s'obté a partir de la pregunta 102 de l'enquesta del 2009.
- **Error:** S'ha pres com a referència un error màxim de $\pm 0,91$ per al global de Catalunya.

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
CSMA	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Regió sanitària • Unitat proveïdora 	77	80	6113

3.4.4 Treball de camp

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.

Selecció de la mostra

La selecció s'ha de fer 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.

S'ha utilitzat el Registre del Conjunt mínim bàsic de dades de Salut mental (CMBD) de l'any 2011. S'ha fet una selecció de **40.310 casos** del registre central d'assegurats a partir de les dades del CMBD que acomplien els requisits del disseny de l'estudi.

Formació dels enquestadors:

S'ha creat un equip d'avaluadors, integrat per representants del CatSalut, amb la supervisió de l'equip de recerca del CRES-UPF, que han fet el seguiment del bon desenvolupament de les enquestes.

Aplicació de les enquestes

L'enquesta es va realitzar **entre el 25 de setembre i el 24 d'octubre del 2012.**

Confidencialitat de les dades

D'acord amb la Llei de Protecció de dades (LPD), s'ha preservat la garantia de confidencialitat de les dades dels assegurats. Aquesta consideració ha estat palesa especialment en els intercanvis de les bases de dades, així com en la fase de tractament informàtic de les dades. S'han signat compromisos de confidencialitat entre **CRES-UPF** i el CatSalut, així com entre l'empresa pública **Sanitat Respon**, que ha realitzat les enquestes, i el CatSalut. També s'han signat compromisos individuals de confidencialitat entre els tècnics que han tingut accés, o han tingut al seu abast, les bases de dades. Finalment, una vegada s'ha donat per acabat el maneig de les bases de dades originals, aquestes han estat degudament anonimitzades per garantir la confidencialitat de les persones que han col·laborat en l'estudi.

3.5 Validació del qüestionari

En aquest apartat de l'estudi es presenten els resultats de la validació de les preguntes que conformen el qüestionari de mesura de la satisfacció dels pacients de la línia de **salut mental ambulatoria d'adults**. En l'exercici s'analitzen les principals propietats psicomètriques, com son fiabilitat i validesa per mitjà d'un ample conjunt d'indicadors. Les tècniques estadístiques utilitzades per avaluar aquestes propietats són les que tradicionalment es fan servir en els estudis de psicometria i, més en general, en la

recerca aplicada en les ciències socials. Per avaluar la fiabilitat⁽¹⁾ dels ítems que conformen un instrument s'ha utilitzat l'Alfa de Cronbach (Mostyn et. al, 2000; Mira et. al., 2001; Hendriks, Oort, Vrieling i Smets, 2002; Díaz, 2005, Alonso, Blanco-Ramos i Gayoso, 2005, González et. al, 2005, Rao et. al, 2006 i Riveros y Berné, 2007).

Per altra banda, en relació a la validesa de l'instrument de mesura, i en relació al caràcter multidimensional d'aquesta propietat, es proposa l'ús de mesures que ho tinguin present. Un qüestionari és, per tant, globalment vàlid quan aconsegueix al el propòsit per al que es va dissenyar, quan mesura el que pretén mesurar (Sarabia, 1999). En aquest sentit, la naturalesa global del concepte es concreta en les diferents dimensions per analitzar la validesa d'un instrument.

Una d'elles és la validesa de contingut que s'extreu de l'extensa revisió bibliogràfica analitzada abans de la construcció del qüestionari i de l'anàlisi qualitatiu posterior (grups focals, etc.). A continuació es realitza una prova pilot que ha permès disposar de dades per a estimar els paràmetres d'un model factorial en dues fases. S'ha treballat un model basat en la tècnica d'anàlisi factorial exploratòria (AFE).

3.5.1 Validació pre estudi

Un cop construïda la primera versió del qüestionari, seguint la metodologia pròpia del PLAENSA, es realitza la validació del qüestionari. Aquesta prova fa referència a la comprovació del grau en què un instrument de mesura aconsegueix el propòsit per al que ha estat dissenyat, quan mesura el que pretén mesurar o que serveix per la finalitat per la qual ha estat construït.

Així doncs, a partir d'aquesta validació pre estudi s'exclouran aquelles preguntes que tinguin un comportament no significatiu segons les proves estadístiques.

¹ La fiabilitat d'un instrument està relacionada amb el grau en que està lliure d'error aleatori, en que és consistent (Sarabia 1999).

3.5.2 Característiques de la mostra

La mostra que s'ha fet servir en la validació del qüestionari està composta per un total de 380 casos. Del total de respostes utilitzades en l'anàlisi, resulta que el 67,9% són dones, mentre que el 32,1% són homes. En grups d'edats un 33,4% correspon al grup de 15-44 anys, un 53,7% al grup de 45 a 64 anys i un 12,9% al grup de 65 anys o més.

En relació a les variables de mesura de la satisfacció global, s'observa que la puntuació global (Pregunta 101) és igual a 8,04 (sobre una escala de puntuació del 0 al 10), mentre que el percentatge d'usuaris que manifesten que tornarien al mateix centre de salut mental (Pregunta 102) és igual al 85,8%.

3.5.3 Anàlisi Factorial Explorària (AFE)

L'anàlisi factorial de tipus exploratori (AFE) serveix per a agrupar els resultats de les respostes dels assegurats. D'una forma més concreta, l'objectiu d'aquesta etapa de l'anàlisi consisteix en estudiar l'existència d'una possible relació subjacent entre les variables inicialment incloses al qüestionari, es a dir, l'estructura de factors que componen el constructe teòric sota estudi, i les dimensions de la qualitat percebuda. En aquest cas, l'AFE utilitza el mètode d'extracció dels components principals que, malgrat que està pensat per tractar variables de tipus quantitatiu i continu, es comporta raonablement bé amb variables ordinals mentre que la mostra sigui de grandària suficientment gran.

L'anàlisi factorial està indicat, segons que es desprèn dels valors dels indicadors habitualment utilitzats amb aquesta finalitat. Els resultats de la mesura d'adequació mostral KMO 0,869², la prova d'esfericitat de Bartlett³ que dona resultat significatiu i el valor del determinat de la matriu anti-imatge⁴, que obté valors de la interjecció pròxims a 1, mostren l'elevada correlació existent entre les variables del qüestionari.

² Coeficient de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) >0,6 per a ser vàlid.

³ Prova de Bartlett's Test Sig < 0,05 per a ser vàlid.

⁴ Matriu anti-imatge valors pròxims a 1 per a ser vàlida.

Els resultats de l'anàlisi factorial recomanen treballar, en aquest cas, amb la solució fornada per cinc factors. El nombre de valors propis (autovalors) superiors a la unitat és igual a quatre. El factor 5 queda exclòs tenint un valor molt pròxim a 1, fet que ens fa incloure'l. Aquesta solució factorial suposa una capacitat explicativa del 61,816% de la variabilitat total o, dit d'un altre forma, que el 61,816% de la variabilitat total està reflectida en els sis factors retinguts.

En relació a les comunalitats obtingudes de l'anàlisi de components principals amb cinc factors, s'observa que gairebé totes les variables estan ben representades pels factors subjacents, ja que totes presenten una comunalitats superior a 0,30.

Per últim, s'ha d'esmentar que s'ha dut a terme una rotació ortogonal Varimax amb la finalitat de maximitzar les càrregues factorials de les variables sobre els components i d'aquesta forma simplificar la interpretació dels factors subjacents. La taula següent presenta la matriu de components rotats per als ítems i les components resultants.

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
P8	,770	,090	,045	,023	-,120
P11	,702	,041	,201	-,044	-,074
P7	,694	,235	,075	,016	,047
P12	,612	,119	-,027	,099	,278
P15	,603	,178	,086	,193	,097
P16	,583	,230	-,048	,281	,317
P17	,564	,411	-,090	,178	,222
P10	,192	,786	,182	,091	,111
P6	,190	,765	,202	,253	,033
P5	,307	,755	,128	,261	,016
P4	,221	,669	,049	,301	,126
P20	,054	,267	,806	,055	,178
P21	,041	,364	,755	,065	,230
P19	,193	-,110	,665	,261	-,046
P1	,105	,122	,114	,781	,070
P9	,228	,278	-,018	,607	,144
P2	,105	,348	,217	,558	-,056
P3	-,143	,233	,364	,494	,160
P14	,054	,092	,138	,008	,874
P13	,142	,067	,150	,175	,835

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

Per a dur a terme l'anàlisi factorial s'han realitzat les explotacions en base als resultats de la validació pre estudi, a través de les quals es determina el model final. La solució resultant inclou cinc factors.

S'han seleccionat les variables (preguntes) que tenien una escala de resposta de 5 categories. D'aquesta manera queden excloses les preguntes FILTRE11 (*En aquest moments pren medicació receptada pel psiquiatre?*), FILTRE 13 (*A més dels psiquiatre, té visites amb altres professionals del centre de salut mental?*) i FILTRE 22 (*Els professionals del centre parlen del seu problema de salut amb algú de la seva família*)

També cal tenir en compte que les variables tinguin un nombre de respostes suficient. A més que tingui una potencia per sobra del 0,40 (communalities). Seguint aquests criteris s'ha exclòs de l'anàlisi factorial les preguntes P18. *Com valora l'atenció que rep quan van al seu Centre de Salut Mental per un problema urgent?* i la P22 *Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental?*

Apuntant aquestes esmenes es pot concloure que la combinació dels cinc factors derivats és estable pel que es refereix a l'existència de relacions entre ells i les variables proporcionen interpretacions lògiques que, a més, permeten la validació de la major part de les preguntes del qüestionari

A través dels resultats anteriors es presenten ara les descripcions proposades pels factors obtinguts a partir de l'anàlisi del conjunt de variables que conformen el qüestionari. Aquesta descripció es presenta a la taula següent, tenint en compte les càrregues factorials més importants a la vegada que identifica les variables incloses en el procés interpretatiu.

FACTORS	PREGUNTES	Descripció	Alfa de Cronbach
1	P8, P11, P7, P12, P15, P16 i P17	INFORMACIÓ I CONFIANÇA	0,861
2	P10, P6, P5 i P4	PSIQUIATRE	0,865
3	P20, P21 i P19	TAULELL	0,746
4	P1, P9, P2 i P3	ORGANITZACIÓ I CONFORT	0,667
5	P14 i P13	ALTRES PROFESSIONALS	0,800

Destacar, que la numeració de les preguntes en aquesta taula correspon al qüestionari provisional i no al definitiu que s'ha utilitzat per l'estudi final.

3.5.4 Resultats de la validació pre estudi

A mode de resum, les conclusions que es recullen de la validació són les següents:

Preguntes validades: 20

Preguntes no validades: 2

Pregunta filtre: 3

Les preguntes vàlides són aquelles que aconsegueixen els requisits estadístics dins del model del qüestionari.

De les preguntes no validades; la *P18. Com valora l'atenció que rep quan van al seu Centre de Salut Mental per un problema urgent?* i la *P22 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental?* es proposa incloure-les com a preguntes d'interès.

Aquest anàlisi s'ha tornat a reproduir al finalitzar el treball de camp amb la totalitat de la mostra (6113 casos) amb els resultats obtinguts es comprova que no hi ha diferències importants entre la pre i la post validació. Les taules de components rotades i dels factors que se'n deriven són les següents, tenint en compte que les preguntes ja apareixen amb la numeració definitiva.

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
P16	,704	,109	,095	,316	,119
P17	,662	,259	,086	,286	,151
P7	,649	,373	,061	-,050	-,007
P12	,649	-,061	,054	,249	,078
P15	,648	,147	,097	,112	,165
P8	,615	,383	,081	-,084	,012
P11	,594	,214	,080	-,042	,029
P6	,280	,758	,135	,205	,104
P5	,328	,756	,102	,245	,077
P10	,225	,716	,187	,147	,144
P4	,299	,659	,079	,337	,082
P3	-,052	,378	,362	,243	,137
P20	,118	,170	,847	,096	,078
P21	,099	,204	,844	,044	,106
P19	,152	-,018	,607	,275	,007
P1	,114	,170	,135	,734	,090
P2	,067	,231	,180	,613	,092
P9	,287	,334	,155	,569	,045
P14	,103	,154	,115	,038	,885
P13	,197	,102	,079	,169	,846

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a. Rotation converged in 7 iterations.

FACTORS	PREGUNTES	Descripció	Alfa de Cronbach
1	P16, P17, P7, P12, P15, P8 P11	INFORMACIÓ I CONFIANÇA	0,849
2	P6, P5, P10, P4, P3	PSIQUIATRE	0,837
3	P20, P21 i P19	TAULELL	0,751
4	P1, P2, P9	ORGANITZACIÓ I CONFORT	0,648
5	P14 i P13	ALTRES PROFESSIONALS	0,777

3.6 Anàlisi dels resultats

Aquest informe té 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. L'ordre en el que es presenten els resultats és el següent:

- Descripció de les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats
- Anàlisi dels resultats globals de l'enquesta pel conjunt de Catalunya
- Comparació amb els resultats del 2009
- Anàlisi indicador positiu per característiques sociodemogràfiques
- Anàlisi per regió sanitària

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.

Tot seguit es presenta la mesura de **la satisfacció global dels assegurats i la intenció de tornar al centre** (P101 i P102).

A continuació 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.

D'altra banda, **es presenten gràficament les freqüències de cada una de les respostes a tots els ítems** de l'enquesta, a més de la xifra total de respostes (i no respostes) obtingudes .

Un altre forma de presentar els resultats consisteix en la identificació del **percentatge de respostes positives** (*perfecte, molt bé, bé*, en alguns casos, i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres) que **es compara amb els líndars del 75% i al 90%** que, sovint, es prenen com a referència per a indicar, respectivament, els líndars de millora manifesta i d'excel·lència.

Tot aquest anàlisi, està comparat amb els resultats del 2009.

I finalment, un anàlisi de l'indicador positiu i de les regions sanitàries creuades amb les dades sociodemogràfiques, sexe, edat, salut percebuda i nivell d'estudis.

4. RESULTATS

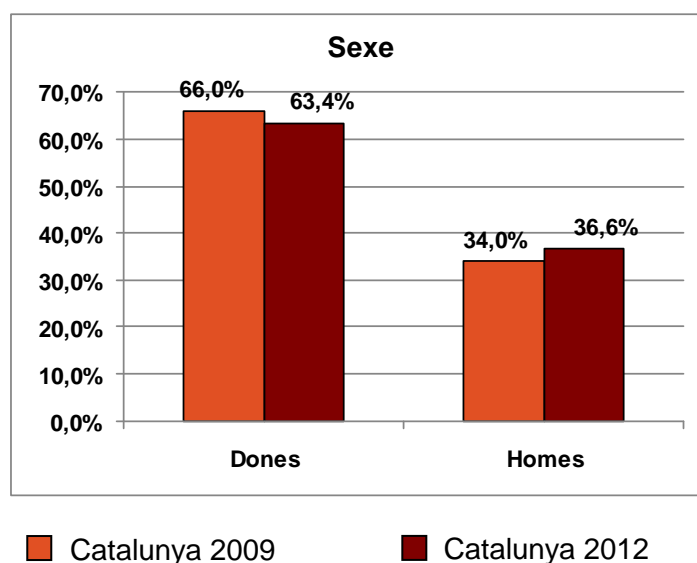
En aquesta secció es presenten els resultats obtinguts de l'enquesta als usuaris del CSMA. El primer apartat inclou una descripció de les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats. En el segon apartat s'analitza el resultat global de Catalunya i en el tercer l'anàlisi de les respostes als ítems del qüestionari. Tant en el segon apartat com en el tercer es comparen els resultats del 2012 amb els del 2009. En el quart apartat es mostra els resultats de l'indicador positiu segons les variables sociodemogràfiques i en el cinquè i últim apartat, l'anàlisi per regió sanitària.

4.1 Descripció de la mostra: Característiques sociodemogràfiques

La mostra representativa dels assegurats en el servei de centres de salut mental d'adults està formada per **6113 individus agrupats en 77 centres**.

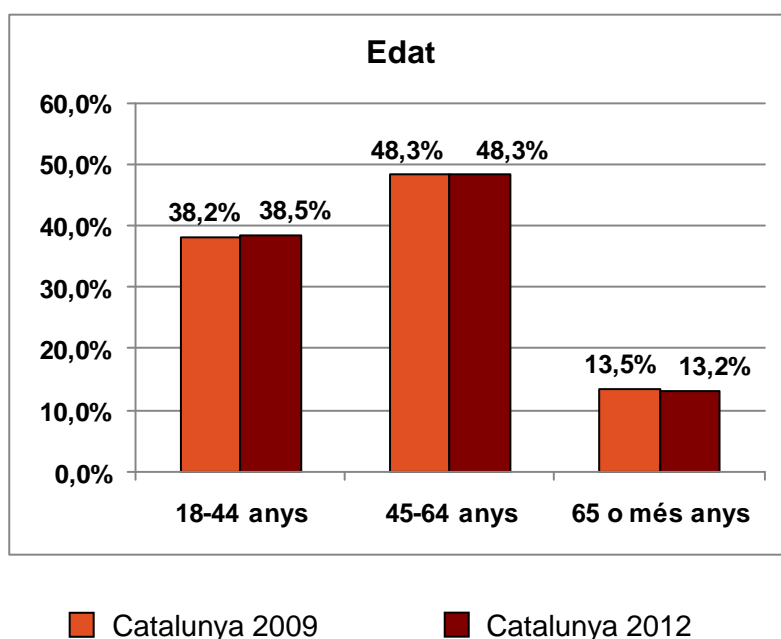
S'observa que la composició d'aquesta mostra és d'un **63,4% de dones** i un **36,6% d'homes**. Cal assenyalar, que en la mostra obtinguda l'any 2009, les dones i homes van representar el 66% i 34%, respectivament.

Figura 1. Distribució segons sexe
(n=6113)



Segons l'edat, la mostra està composta per un **38,5% de persones entre 18 i 44 anys** (38,2 al 2009); **48,3% entre 45 i 64 anys** (48,3 al 2009); i **13,2% per majors de 65 anys** (13,5 al 2009).

Figura 2. Distribució segons grup d'edat
(n=6113)



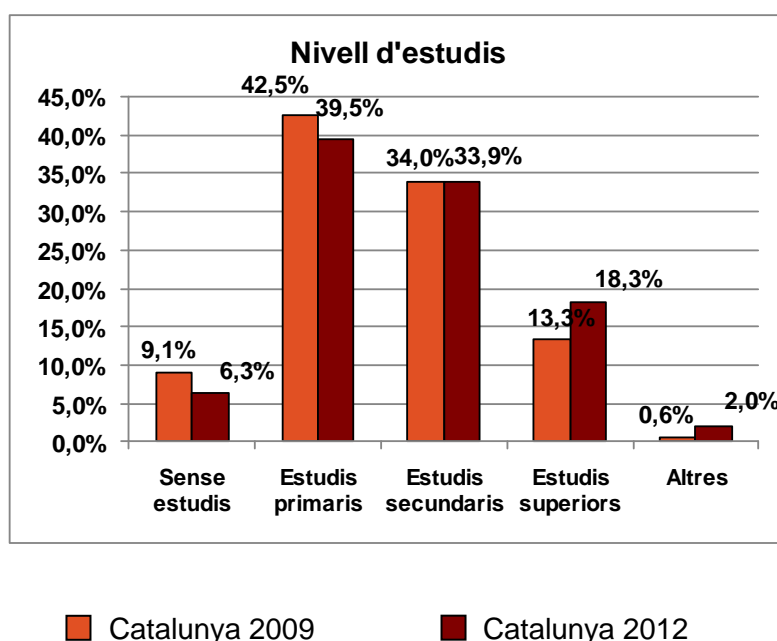
A la figura 3 es pot observar la distribució d'homes i dones segons grup d'edat. Les dades respecte a Catalunya difereixen sobretot en el tram d'edat entre 18 i 44 anys. L'edat mitjana dels homes és més baixa que l'edat mitjana de Catalunya i el de les dones més alta.

Figura 3. Distribució segons sexe i grup d'edat
(n=6113)

	18-44 anys	45-64 anys	65 o més	Edat mitjana
Homes	44,5%	46,0%	9,5%	46,82
Dones	35,1%	49,6%	15,3%	49,96
Catalunya	38,5%	48,3%	13,2%	48,81

Pel que fa al nivell d'estudis, s'observa que el 45,8% dels enquestats no té estudis o té tan sols estudis primaris; el 33,9% té estudis de secundària i el 18,3% té estudis superiors.

Figura 4. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=6113)



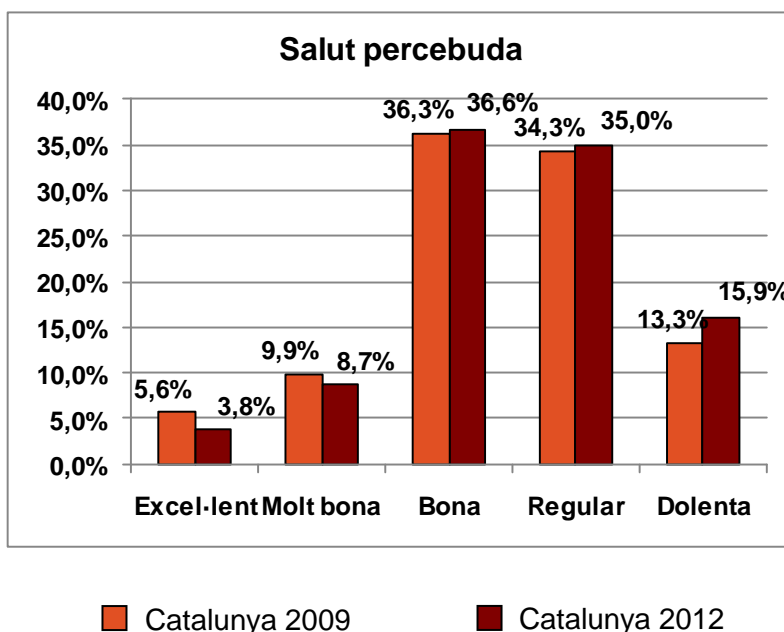
Si atenem a la distribució de la **variable nivell d'estudis amb edat i sexe** entre els enquestats, veiem que en el cas del sexe, els homes que han realitzat estudis secundaris són més. Respecte a l'edat, en el grup de 18-44 anys són majoritaris els enquestats que tenen estudis secundaris i superiors, tot el contrari passa amb el grup de 65 o més anys, on els majoritaris són els que tenen estudis primaris.

Figura 5. Composició de la mostra en relació al nivell d'estudis per sexe i grup edat (n=6113)

Nivell d'estudis	Homes	Dones	18-44 anys	45-64 anys	65 o més	Catalunya
Sense estudis	3,9%	7,7%	2,2%	5,1%	22,9%	6,3%
Estudis primaris	37,9%	40,5%	28,3%	45,1%	51,8%	39,5%
Estudis secundaris	38,1%	31,5%	41,7%	32,6%	16,0%	33,9%
Estudis superiors	18,2%	18,3%	25,2%	15,5%	7,9%	18,3%
Altres	1,9%	2,0%	2,6%	1,7%	1,4%	2,0%

En referència a la salut percebuda, s'observa que el 49,0% manifesta tenir bona salut, molt bona o excel·lent; el 35,0% manifesta tenir una salut regular i el 15,9%, dolenta.

Figura 6. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=6113)



En la distribució per edat, es pot veure que com menys anys tens més bona és la teva sensació de salut percebuda i com més anys tens més dolenta.

Figura 7. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda per sexe i grups d'edat. (n=6113)

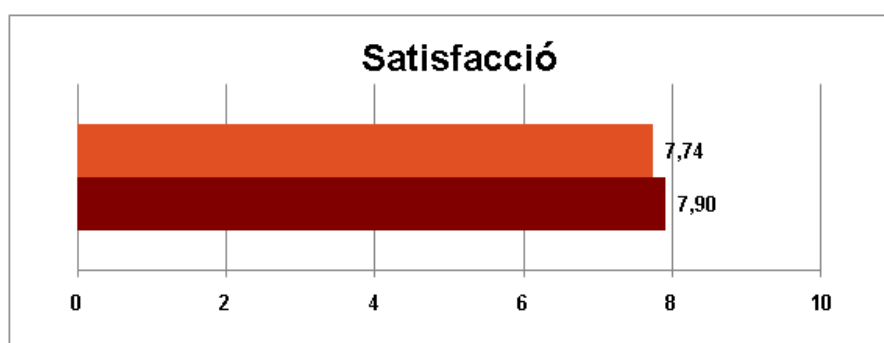
Salut percebuda	Homes	Dones	18-44 anys	45-64 anys	65 o més	Catalunya
Excel·lent	4,6%	3,3%	5,5%	2,7%	2,5%	3,8%
Molt bona	9,9%	7,9%	12,3%	5,9%	8,3%	8,7%
Bona	39,2%	35,1%	43,5%	32,3%	32,4%	36,6%
Regular	34,2%	35,5%	28,1%	39,1%	40,2%	35,0%
Dolenta	12,1%	18,2%	10,6%	20,1%	16,6%	15,9%

4.2 Anàlisi dels resultats globals de Catalunya

Dues preguntes del qüestionari recullen la satisfacció dels usuaris. La pregunta **P101** es refereix a una valoració global de la satisfacció (**Satisfacció global**), mentre que la pregunta **P102** demana als enquestats una opinió al voltant de la intenció de tornar al mateix centre (**Intenció de tornar al centre**).

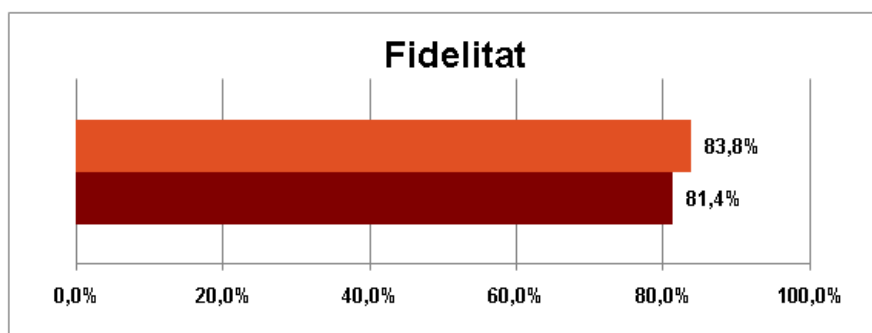
Els resultats, pel conjunt de Catalunya, mostren com la puntuació global a la pregunta relativa a la satisfacció global és igual a 7,90, en una escala de 0 a 10 punts.

Figura 8. Grau de satisfacció global
(n=6113)



El 81,4% dels enquestats manifesten que, donat el cas, tornarien a visitar-se en el mateix centre.

Figura 9. Tornaria a utilitzar aquest servei
(n=6113)



4.3 Anàlisi de les respostes als ítems del qüestionari.

4.3.1 Resultats globals per categories de respostes

El qüestionari conté 24 preguntes relatives a les diferents dimensions de la satisfacció.

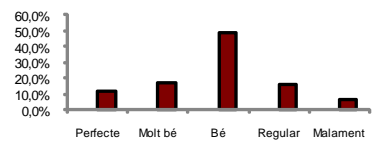
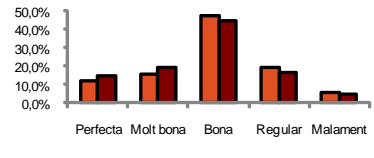
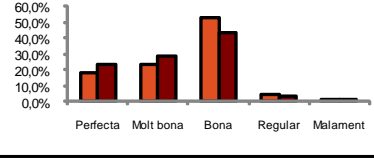
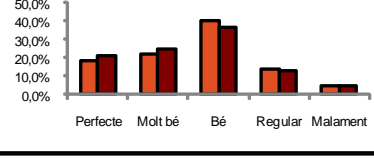
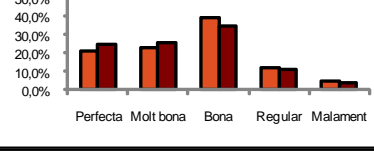
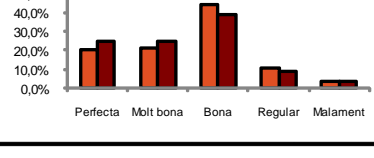
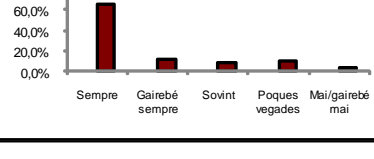
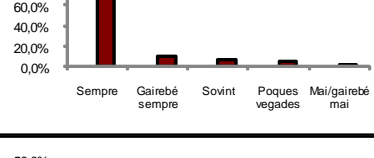
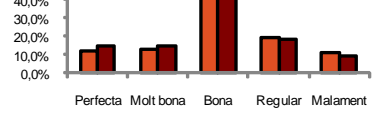
Algunes preguntes són de tipus filtre. No tots els enquestats responen a totes les preguntes del qüestionari. Es conserva el registre d'un individu sempre que el nombre de respostes no vàlides sigui inferior al 5% del total de respostes possibles. Per aquesta raó, el nombre de respostes al conjunt de preguntes de l'enquesta no és sempre exactament el mateix.

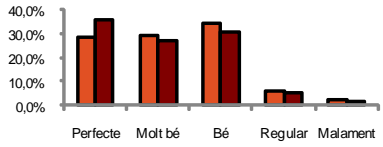
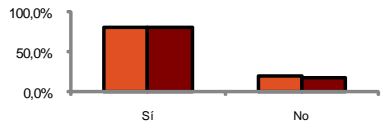
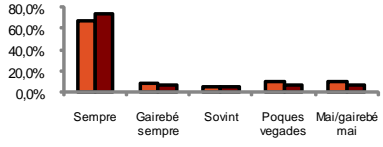
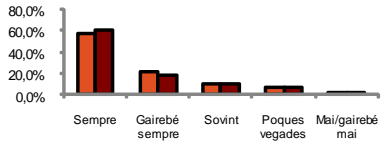
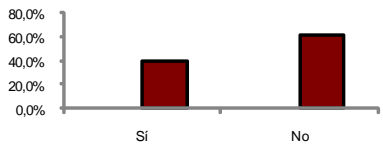

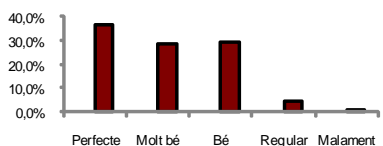
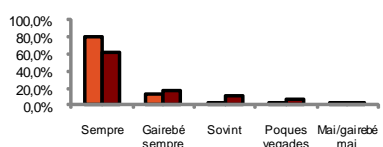
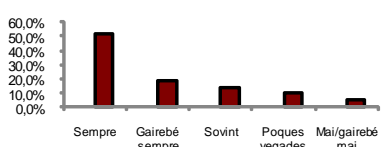
La taula que es presenta a continuació conté els resultats de l'explotació del fitxer de dades. La primera columna conté l'enunciat de l'ítem, així com el nombre total de respostes i un esment al nombre de respostes del tipus "No sé" i "No contesta". Tot seguit apareix el rètol de les possibles respostes i la freqüència corresponent a cada resposta. Finalment, a la dreta de la taula, trobem una figura en la que es representen les freqüències de cada resposta, la qual cosa permet l'avaluació de la forma de la distribució de les respostes d'una manera senzilla i clara.

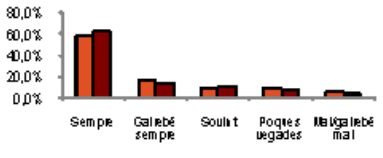
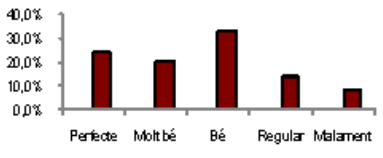
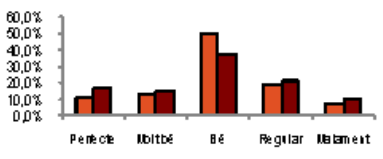
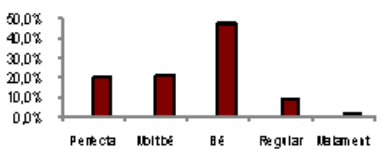
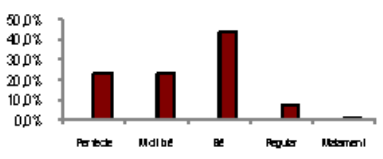
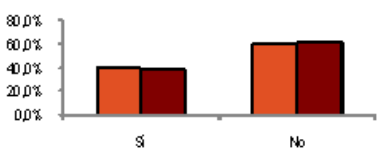
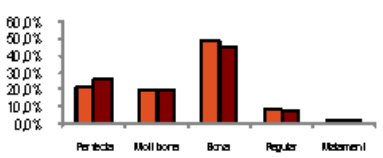
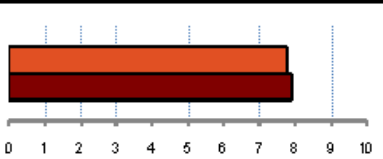
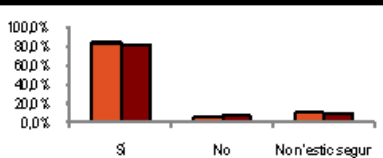
Taula 10. Categories de resposta per pregunta

 Catalunya 2009

 Catalunya 2012

Enunciat	Categories	2012	Distribució de respostes
P1 Com valora el temps d'espera entre que li van dir que havia d'anar al Centre de Salut Mental fins que va tenir la primera visita? N 5732 NS/NC 381	Perfecte	12,1%	
	Molt bé	17,0%	
	Bé	48,4%	
	Regular	15,7%	
	Malament	6,7%	
P2 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a consulta? N 6097 NS/NC 16	Perfecta	15,1%	
	Molt bona	19,0%	
	Bona	44,8%	
	Regular	16,6%	
	Malament	4,4%	
P3 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental? N 6065 NS/NC 48	Perfecta	23,3%	
	Molt bona	28,5%	
	Bona	43,8%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,7%	
P4 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita? N 6095 NS/NC 18	Perfecte	21,3%	
	Molt bé	24,9%	
	Bé	36,2%	
	Regular	13,1%	
	Malament	4,5%	
P5 Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut? N 6087 NS/NC 26	Perfecta	24,4%	
	Molt bona	26,0%	
	Bona	35,2%	
	Regular	10,7%	
	Malament	3,7%	
P6 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió? N 6070 NS/NC 43	Perfecta	24,9%	
	Molt bona	24,3%	
	Bona	38,5%	
	Regular	9,0%	
	Malament	3,3%	
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia? N 5637 NS/NC 181 No em dóna informació 295	Sempre	65,4%	
	Gairebé sempre	11,9%	
	Sovint	9,3%	
	Poques vegades	9,8%	
	Mai/gairebé mai	3,7%	
P8 El psiquiatre li dóna la informació de manera que pugui entendre-la? N 5742 NS/NC 136 No em dóna informació 235	Sempre	75,4%	
	Gairebé sempre	10,1%	
	Sovint	6,8%	
	Poques vegades	5,3%	
	Mai/gairebé mai	2,4%	
P9 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre? N 5966 NS/NC 147	Perfecta	14,4%	
	Molt bona	15,2%	
	Bona	42,4%	
	Regular	18,4%	
	Malament	9,6%	

Enunciat	Categories	2012	Distribució de respostes
P10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que té amb vostè el psiquiatre?	Perfecte	35,8%	
	Molt bé	26,8%	
	Bé	30,3%	
	Regular	5,4%	
	Malament	1,7%	
N 6098 NS/NC 15			
FILTRE En aquests moments pren medicació receptada pel psiquiatre?	Sí	81,8%	
	No	18,2%	
N 6113 NS/NC 0			
P11 El psiquiatre li explica per a què serveix la medicació que està prenent?	Sempre	73,2%	
	Gairebé sempre	7,0%	
	Sovint	5,8%	
	Poques vegades	7,3%	
	Mai/gairebé mai	6,7%	
N 4843 NS/NC 158			
P12 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?	Sempre	61,2%	
	Gairebé sempre	19,0%	
	Sovint	10,7%	
	Poques vegades	6,5%	
	Mai/gairebé mai	2,6%	
N 4684 NS/NC 317			
FILTRE A més del psiquiatre, té visites amb altres professionals* del centre de salut mental? *(psicòleg, infermera, treballador social...)	Sí	39,3%	
	No	60,7%	
N 6113 NS/NC 0			
P13 Com valora el seguiment que fan del seu problema de salut els diferents professionals que l'atenen?	Perfecte	27,2%	
	Molt bé	25,8%	
	Bé	33,2%	
	Regular	10,5%	
	Malament	3,3%	
N 2390 NS/NC 15			
P14 Com valora el tracte personal, amabilitat, d'aquests professionals?	Perfecte	36,7%	
	Molt bé	28,3%	
	Bé	29,6%	
	Regular	4,3%	
	Malament	1,1%	
N 2399 NS/NC 6			
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	62,7%	
	Gairebé sempre	16,8%	
	Sovint	10,5%	
	Poques vegades	6,3%	
	Mai/gairebé mai	3,7%	
N 5458 NS/NC 655			
P16 Els serveis que rep al centre li serveixen per fer front al seu problema de salut mental?	Sempre	51,9%	
	Gairebé sempre	18,7%	
	Sovint	13,9%	
	Poques vegades	9,7%	
	Mai/gairebé mai	5,7%	
N 5895 NS/NC 218			

Enunciat	Categories	2012	Distribució de respostes
P17 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	62,8%	
	Gairebé sempre	14,5%	
	Sovint	10,4%	
	Poques vegades	7,6%	
	Mai/gairebé mai	4,8%	
N 5961 NS/NC 152			
P18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu centre de salut mental per un problema urgent?	Perfecta	24,3%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	32,9%	
	Regular	14,0%	
	Malament	8,3%	
N 3427 NS/NC 43			
No he anat per un problema urgent 2643			
P19 Quan trucar per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguin a agafar la trucada?	Perfecte	17,1%	
	Molt bé	14,6%	
	Bé	37,3%	
	Regular	21,3%	
	Malament	9,7%	
N 4657 NS/NC 45			
No hi he trucat mai 1411			
P20 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecta	20,2%	
	Molt bé	21,6%	
	Bé	47,4%	
	Regular	8,7%	
	Malament	2,1%	
N 5813 NS/NC 31			
No he anat al taulell 269			
P21 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	23,6%	
	Molt bé	23,6%	
	Bé	44,1%	
	Regular	7,4%	
	Malament	1,3%	
N 5823 NS/NC 32			
No he anat al taulell 258			
FILTRE Els professionals del centre parlen del seu problema de salut amb algú de la seva família?	Sí	38,0%	
	No	62,0%	
N 6113 NS/NC 0			
P22 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut mental	Perfecta	26,7%	
	Molt bona	19,2%	
	Bona	44,7%	
	Regular	7,6%	
	Malament	1,8%	
N 2219 NS/NC 101			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu centre de salut mental	Satisfacció	7,90	
N 6113 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de salut?	Sí	81,4%	
	No	8,4%	
	No n'estic segur	10,3%	
N 6066 NS/NC 47			

S'ha calculat també una construcció que agrupa les valoracions positives de cada ítem. Aquesta entitat l'anomenem **indicador positiu**.

Taula 11. Indicador positiu

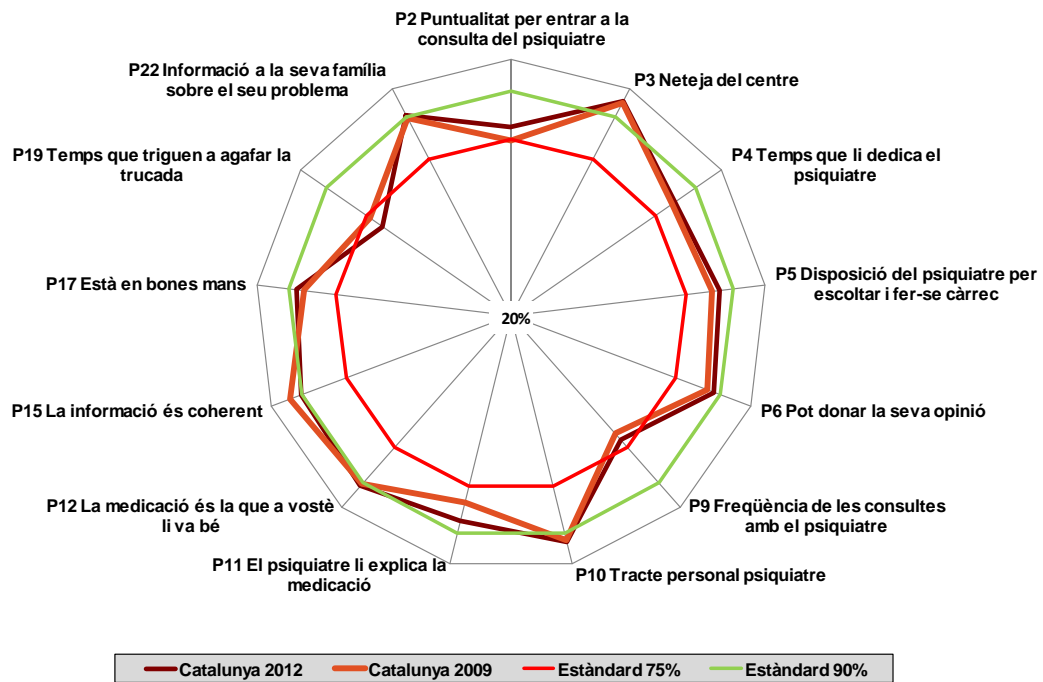
Pregunta resumida	2009	2012
P1 Temps d'espera fins primera visita		77,6%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	74,5%	79,0%
P3 Neteja del centre	95,0%	95,5%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	81,2%	82,5%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	83,5%	85,5%
P6 Pot donar la seva opinió	85,7%	87,7%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita		86,6%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre		92,3%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	69,2%	72,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	92,3%	92,9%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	80,4%	86,0%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,4%	90,9%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals		86,2%
P14 Tracte personal diferents professionals		94,6%
P15 La informació és coherent	93,8%	90,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema		84,6%
P17 Està en bones mans	85,2%	87,6%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent		77,7%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	73,4%	69,0%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell		89,2%
P21 Tracte personal del taulell		91,3%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	89,7%	90,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,74	7,90
P102 Continuaria venint?	83,8%	81,4%

*els espais en blanc fan referència a preguntes no comparables, ja sigui perquè no hi eren el 2009 o perquè s'ha canviat la redacció

En **verd** s'indiquen les diferències significatives de signe positiu respecte a Catalunya 2009

En **vermell** s'indiquen les diferències significatives de signe negatiu respecte a Catalunya 2009

Taula 12. Resultats globals Catalunya 2009-2012



4.4 Resultats indicador positiu segons variables sociodemogràfiques

A continuació es mostren els valors de l'indicador positiu segons els diferents grups d'assegurats classificats atenent a les variables sociodemogràfiques i de salut percebuda.

Taula 13. Resultats de les respostes positives per sexe i edat

Pregunta resumida	Homes	Dones	18-44 anys	45-64 anys	65 o més	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	79,4%	76,6%	75,1%	78,4%	82,4%	77,6%
P2 Explicacions funcionament hospital	80,8%	77,9%	75,7%	79,9%	85,2%	79,0%
P3 La comoditat de l'habitació	96,2%	95,1%	95,7%	95,7%	94,2%	95,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	83,6%	81,8%	78,5%	84,4%	87,1%	82,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	87,4%	84,5%	82,8%	86,8%	89,0%	85,5%
P6 El menjar de l'hospital	89,0%	87,0%	85,3%	88,8%	90,6%	87,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	87,3%	86,1%	84,1%	87,8%	89,3%	86,6%
P8 Tracte personal del metge	93,0%	91,9%	91,3%	93,1%	92,2%	92,3%
P9 Tracte personal personal d'admissions	73,7%	71,0%	67,4%	72,7%	83,0%	72,0%
P10 Informació sobre l'operació	93,1%	92,8%	91,0%	93,9%	94,9%	92,9%
P11 Informació sobre la seva malaltia	85,5%	86,3%	85,3%	86,4%	86,6%	86,0%
P12 Informació sobre les proves	91,7%	90,4%	88,9%	91,8%	92,7%	90,9%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	87,9%	85,3%	84,7%	87,3%	88,5%	86,2%
P14 Donar la seva opinió	95,4%	94,1%	93,4%	95,7%	94,6%	94,6%
P15 Li van demanar el consentiment informat	91,0%	89,4%	89,3%	90,7%	89,4%	90,0%
P16 Sentir-se en bones mans	86,4%	83,5%	82,0%	85,9%	87,4%	84,6%
P17 Informació coherent	89,4%	86,6%	84,7%	89,2%	90,6%	87,6%
P18 Respecte a la seva intimitat	80,3%	76,1%	73,2%	79,7%	85,6%	77,7%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	71,7%	67,4%	66,7%	69,5%	75,0%	69,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	90,4%	88,6%	86,0%	90,9%	92,5%	89,2%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	92,5%	90,6%	88,8%	92,6%	94,0%	91,3%
P22 Funcionament de l'hospital	92,2%	89,3%	89,8%	91,4%	90,4%	90,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,86	7,92	7,96	8,01	8,46	7,90
P102 Continuarà venint?	82,6%	80,6%	76,5%	84,0%	86,1%	81,4%

Taula 14. Resultats de les respostes positives pel conjunt de sexe i edat

Pregunta resumida	Homes			Dones			Catalunya
	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	
P1 Temps a la llista d'espera	77,2%	80,9%	83,0%	73,5%	77,1%	82,1%	77,6%
P2 Explicacions funcionament hospital	78,6%	82,3%	84,4%	73,7%	78,6%	85,5%	79,0%
P3 La comoditat de l'habitació	96,2%	96,5%	94,3%	95,3%	95,3%	94,2%	95,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	80,4%	86,2%	86,8%	77,1%	83,4%	87,2%	82,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	86,0%	88,6%	88,7%	80,5%	85,8%	89,1%	85,5%
P6 El menjar de l'hospital	88,0%	89,3%	92,4%	83,4%	88,6%	90,0%	87,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	85,0%	89,1%	90,4%	83,5%	87,2%	88,9%	86,6%
P8 Tracte personal del metge	91,7%	94,1%	93,8%	91,1%	92,6%	91,7%	92,3%
P9 Tracte personal personal d'admissions	70,4%	74,9%	83,1%	65,1%	71,5%	83,0%	72,0%
P10 Informació sobre l'operació	91,3%	94,5%	95,3%	90,8%	93,6%	94,7%	92,9%
P11 Informació sobre la seva malaltia	83,9%	85,7%	91,6%	86,4%	86,7%	85,0%	86,0%
P12 Informació sobre les proves	90,7%	92,3%	93,0%	87,4%	91,5%	92,6%	90,9%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	87,7%	88,6%	84,8%	82,6%	86,6%	89,7%	86,2%
P14 Donar la seva opinió	95,0%	96,1%	93,5%	92,2%	95,5%	95,0%	94,6%
P15 Li van demanar el consentiment informat	90,4%	91,5%	91,5%	88,5%	90,3%	88,6%	90,0%
P16 Sentir-se en bones mans	84,1%	88,5%	87,1%	80,5%	84,5%	87,6%	84,6%
P17 Informació coherent	87,5%	90,5%	93,2%	82,7%	88,4%	89,7%	87,6%
P18 Respects a la seva intimitat	76,3%	83,1%	87,6%	70,9%	77,8%	84,8%	77,7%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	68,8%	73,0%	80,4%	65,2%	67,6%	73,0%	69,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	88,5%	92,3%	90,0%	84,3%	90,2%	93,4%	89,2%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	91,0%	94,3%	91,6%	87,3%	91,7%	94,8%	91,3%
P22 Funcionament de l'hospital	92,8%	91,3%	92,9%	86,6%	91,4%	89,3%	90,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,60	8,03	8,26	7,54	7,99	8,54	7,90
P102 Continuaria venint?	77,7%	86,3%	88,2%	75,6%	82,8%	85,3%	81,4%

Taula 15. Resultats de les respostes positives segons el nivell d'estudis

Pregunta resumida	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	79,5%	78,1%	77,8%	74,4%	86,8%	77,6%
P2 Explicacions funcionament hospital	80,4%	78,6%	79,1%	78,9%	80,0%	79,0%
P3 La comoditat de l'habitació	92,9%	95,3%	95,5%	97,2%	93,3%	95,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	86,9%	83,7%	81,3%	80,0%	83,3%	82,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	86,1%	85,7%	85,1%	85,9%	84,7%	85,5%
P6 El menjar de l'hospital	88,6%	87,8%	87,7%	87,2%	85,7%	87,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	84,7%	87,0%	85,8%	87,5%	84,6%	86,6%
P8 Tracte personal del metge	90,1%	91,9%	92,3%	93,7%	93,5%	92,3%
P9 Tracte personal personal d'admissions	78,4%	75,0%	69,1%	68,2%	75,7%	72,0%
P10 Informació sobre l'operació	92,4%	93,5%	92,3%	93,0%	91,6%	92,9%
P11 Informació sobre la seva malaltia	87,5%	86,9%	84,3%	87,2%	78,8%	86,0%
P12 Informació sobre les proves	93,5%	90,7%	89,6%	92,9%	93,6%	90,9%
P13 Disposició per escoltar-lo i fer-se càrrec	94,3%	88,1%	84,9%	83,6%	83,3%	86,2%
P14 Donar la seva opinió	97,2%	93,9%	94,6%	96,1%	88,9%	94,6%
P15 Li van demanar el consentiment informat	89,1%	89,1%	90,4%	91,3%	90,0%	90,0%
P16 Sentir-se en bones mans	84,4%	85,0%	84,8%	83,6%	81,1%	84,6%
P17 Informació coherent	88,1%	87,8%	87,1%	87,9%	87,1%	87,6%
P18 Respects a la seva intimitat	79,8%	79,0%	77,2%	75,6%	71,0%	77,7%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	66,8%	69,4%	68,5%	68,5%	77,4%	69,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	90,4%	90,3%	89,2%	86,8%	86,7%	89,2%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	93,7%	92,1%	91,6%	88,7%	89,6%	91,3%
P22 Funcionament de l'hospital	88,8%	90,5%	91,0%	91,1%	84,2%	90,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,53	8,08	7,71	7,66	7,82	7,90
P102 Continuaria venint?	85,3%	83,3%	79,8%	78,7%	81,7%	81,4%

Taula 16. Resultats de les respostes positives segons la salut percebuda

Pregunta resumida	Excel·lent	Molt bona	Bona	Regular	Dolenta	Catalunya
P1 Temps a la llista d'espera	84,7%	85,0%	78,9%	76,1%	71,8%	77,6%
P2 Explicacions funcionament hospital	83,7%	85,3%	80,9%	76,2%	75,9%	79,0%
P3 La comoditat de l'habitació	95,6%	97,1%	97,0%	94,6%	93,1%	95,5%
P4 Tranquil·litat per descansar a la nit	86,0%	91,2%	85,4%	79,5%	75,8%	82,5%
P5 No va tenir problemes per compartir habitació	89,9%	93,1%	88,9%	82,8%	78,1%	85,5%
P6 El menjar de l'hospital	89,9%	94,2%	90,6%	85,8%	81,1%	87,7%
P7 Tracte personal de les infermeres	92,8%	91,2%	88,5%	84,9%	81,1%	86,6%
P8 Tracte personal del metge	94,1%	97,4%	94,8%	90,3%	87,5%	92,3%
P9 Tracte personal personal d'admissions	80,0%	85,8%	75,2%	69,5%	60,3%	72,0%
P10 Informació sobre l'operació	96,5%	96,2%	94,1%	92,2%	89,0%	92,9%
P11 Informació sobre la seva malaltia	93,1%	90,5%	86,5%	85,8%	81,4%	86,0%
P12 Informació sobre les proves	94,4%	96,5%	94,2%	89,9%	82,7%	90,9%
P13 Dificultat per escoltar-lo i fer-se càrrec	94,7%	93,2%	87,8%	85,6%	79,8%	86,2%
P14 Donar la seva opinió	94,7%	98,4%	95,9%	94,3%	91,1%	94,6%
P15 Li van demanar el consentiment informat	92,1%	95,8%	92,5%	88,8%	82,7%	90,0%
P16 Sentir-se en bones mans	90,3%	91,4%	88,1%	83,4%	72,7%	84,6%
P17 Informació coherent	91,5%	95,0%	90,4%	86,6%	78,0%	87,6%
P18 Res respecte a la seva intimitat	88,4%	87,3%	81,5%	74,2%	69,6%	77,7%
P19 Ajudar a controlar o millorar el dolor	80,1%	77,9%	71,7%	65,7%	61,9%	69,0%
P20 Familiars van tenir informació necessària	91,7%	94,7%	89,7%	88,2%	86,6%	89,2%
P21 Explicacions quan va marxar de l'hospital	93,5%	93,5%	92,7%	90,0%	89,0%	91,3%
P22 Funcionament de l'hospital	95,6%	96,7%	94,7%	86,9%	84,0%	90,6%
P101 Grau de satisfacció global	8,68	8,44	7,94	7,80	7,54	7,90
P102 Continuaría venint?	86,8%	88,1%	83,6%	79,4%	74,9%	81,4%

4.5 Anàlisi dels resultats globals per territori/regió

Tot seguit es presenten les dades que posen de manifest la grandària de la mostra resultant per cada regió sanitària i la seva distribució segons l'edat, sexe, nivell d'estudis i salut percebuda dels enquestats.

Taula 17. Distribució enquestes per regió sanitària

	Centres	Enquestes
Alt Pirineu i Aran	7	449
Lleida	6	482
Tarragona	5	401
Terres de l'Ebre	3	243
Girona	8	649
Catalunya Central	4	320
CSB	17	1355
Barcelona Nord	15	1224
Barcelona Sud	12	990
Catalunya	77	6113

Taula 18. Distribució per sexe segons regió sanitària

	Homes	Dones
Alt Pirineu i Aran	33,0%	67,0%
Lleida	34,2%	65,8%
Tarragona	38,7%	61,3%
Terres de l'Ebre	27,6%	72,4%
Girona	31,9%	68,1%
Catalunya Central	41,9%	58,1%
CSB	36,8%	63,2%
Barcelona Nord	41,0%	59,0%
Barcelona Sud	36,5%	63,5%
Catalunya	36,6%	63,4%

La distribució **d'homes i dones** es manté en la majoria de les submostres obtingudes en les regions sanitàries, amb algunes excepcions. El cas on hi ha més diferència respecte a Catalunya, és la regió de Terres de l'Ebre, on els homes representen un 27,6% i les dones un 72,4%.

Pel que té a veure amb la distribució de la mostra **per regions i edat**, podem observar que hi ha una variabilitat important sobretot en el cas dels enquestats de 18 a 44 anys.

Taula 19. Distribució per edat segons regió sanitària

	18-44 anys	45-64 anys	65 o més
Alt Pirineu i Aran	38,3%	46,3%	15,4%
Lleida	34,2%	50,6%	15,1%
Tarragona	47,4%	42,9%	9,7%
Terres de l'Ebre	39,1%	44,4%	16,5%
Girona	34,7%	51,0%	14,3%
Catalunya Central	35,3%	52,8%	11,9%
CSB	36,7%	47,9%	15,4%
Barcelona Nord	42,2%	47,7%	10,0%
Barcelona Sud	38,6%	49,3%	12,1%
Catalunya	38,5%	48,3%	13,2%

Quant **al nivell d'estudis** dels enquestats, tenen una distribució prou diversa en relació al que resulta en el conjunt de Catalunya. De la categoria sense estudis hi ha una menor proporció a la regió de l'Alt Pirineu en comparació amb el conjunt de Catalunya (4,5% respecte el 6,3% de Catalunya). La categoria de persones amb estudis primaris és relativament més nombrosa que la mitjana de Catalunya (39,5%) en la regió de Terres de l'Ebre (49,4%). La mostra dels que tenen estudis superiors és relativament més nombrosa en la regió de CSB (26,9%) que en el conjunt de Catalunya (18,3%).

Taula 20. Distribució per nivell d'estudis segons regió sanitària

	Sense estudis	Estudis primaris	Estudis secundaris	Estudis superiors	Altres
Alt Pirineu i Aran	4,5%	35,7%	40,8%	17,5%	1,6%
Lleida	5,2%	45,3%	30,9%	16,3%	2,3%
Tarragona	6,3%	44,8%	33,0%	14,0%	2,0%
Terres de l'Ebre	7,0%	49,4%	25,9%	15,2%	2,5%
Girona	7,6%	43,4%	33,8%	14,1%	1,1%
Catalunya Central	8,8%	43,9%	34,8%	11,6%	0,9%
CSB	5,2%	30,5%	34,9%	26,9%	2,5%
Barcelona Nord	7,2%	39,7%	33,2%	17,7%	2,1%
Barcelona Sud	6,3%	42,0%	34,0%	15,8%	1,9%
Catalunya	6,3%	39,5%	33,9%	18,3%	2,0%

Finalment, pel que es refereix a la distribució de la mostra **segons regió sanitària i salut percebuda**, resulta que la mostra dels enquestats de Catalunya Central que diuen que tenen salut dolenta o regular és major que el del conjunt de Catalunya (58,7%, en front del 51% per Catalunya). En el grup dels que diuen que la seva salut

és excel·lent o molt bona, veiem que en el conjunt de Catalunya la proporció és igual al 12,4 %, mentre que la mostra de les regió de Terres de l'Ebre arriba fins el 16,2%.

Taula 21. Distribució per salut percebuda segons regió sanitària

	Excel·lent	Molt bona	Bona	Regular	Dolenta
Alt Pirineu i Aran	4,5%	7,8%	45,0%	31,0%	11,8%
Lleida	3,5%	9,8%	35,7%	35,1%	15,9%
Tarragona	5,3%	8,6%	34,8%	34,8%	16,4%
Terres de l'Ebre	5,8%	10,4%	35,3%	34,0%	14,5%
Girona	4,0%	9,3%	37,3%	34,2%	15,2%
Catalunya Central	2,5%	8,3%	30,5%	36,2%	22,5%
CSB	3,8%	8,5%	39,8%	34,8%	13,2%
Barcelona Nord	3,4%	9,0%	33,8%	36,0%	17,9%
Barcelona Sud	3,1%	7,7%	34,9%	36,5%	17,8%
Catalunya	3,8%	8,7%	36,6%	35,0%	15,9%

5. SÍNTESI I CONCLUSIONS

En aquest apartat final de l'estudi es revisen els principals resultats de l'anàlisi realitzat explotant les dades de l'enquesta als pacients atesos en els servei de CSMA a Catalunya l'any 2012.

El contingut d'aquest apartat s'organitza de forma en que, en primer lloc, **es revisa l'estructura sociodemogràfica dels entrevistats** i, a continuació, **s'avaluen els resultats de les respostes a les preguntes del qüestionari que es refereixen a la satisfacció global amb el servei rebut i les diferents dimensions que contenen l'indicador positiu.**

En tots els casos es presenten les principals conclusions en termes absoluts, és a dir, referides a l'enquesta del 2012, com també en relació als resultats de l'enquesta del 2009.

Característiques sociodemogràfiques dels enquestats.

- Grandària de la mostra

La mostra total utilitzada en l'estimació dels resultats pel conjunt de Catalunya està formada per les 6.113 enquestes vàlides.

- Tractament de la manca de resposta

A l'igual que en el 2009, la mostra actual conté alguns buits informatius que corresponen a persones que no han contestat a la totalitat del les preguntes del qüestionari. Tot i això, les enquestes que tenien menys del 20% de respostes en blanc han estat considerades com a vàlides de tal forma que, en l'explotació de les dades, no sempre es pot treballar amb el mateix gruix de respostes. És per aquesta raó que en la presentació dels resultats desagregats per ítem es fa constar el nombre de respostes vàlides i el nombre de respostes del tipus "No sap" o "No contesta".

- Distribució de la mostra segons característiques socio-demogràfiques

El **63,4%** dels que responen l'enquesta són **dones**, mentre que el **36,6%** restant són **homes**. El grup més nombrós, pel que té a veure amb l'edat, és que està format pels que tenen **entre 45 i 64 anys** que representa el **48,3%** de la mostra. El **38,2%** tenen edats compreses entre **18 i 44 anys**, mentre que el **13,2%** restant **tenen 65 o més anys**.

La distribució de la mostra, atenent al nivell d'estudis declarat, senyala que el grup majoritari és el que diuen tenir **estudis primaris** amb el **39,5%** dels enquestats, estudis secundaris **33,9%**, estudis superiors **18,3%** i persones **sense estudis**, amb el **6,3%** de la mostra.

Pel que fa al seu estat de salut percebuda el 49% de la mostra manifesta que el seu **estat de salut és bona, molt bona o excel·lent**.

- Distribució de la mostra pel conjunt de Catalunya, regions sanitàries

Les dades analitzades corresponen als serveis prestats en els centres d'atenció a la salut mental en algun dels **77 centres** repartits per la geografia catalana que han format part de la mostra.

Cal destacar que un nombre important de les persones entrevistades, 3.569 enquestats, han estat ateses en els centres de la regió sanitària de Barcelona. Segueix en ordre d'importància, el col·lectiu atès en els centres d'atenció a la salut mental de la regió sanitària de Girona (649 persones), mentre que tant sols 243 enquestes vàlides corresponen a la regió de Terres de l'Ebre.

La satisfacció i fidelitat

La puntuació a la pregunta P101, **sobre la satisfacció global, dona un valor mitjà igual a 7,90 punts** que és un **valor més gran** que la puntuació mitjana resultant en l'**enquesta de 2009** en la que, recordem, el valor atorgat pels enquestats a la pregunta sobre la satisfacció global pel servei rebut **era igual a 7,74**.

- No existeixen diferències en la valoració global de la satisfacció per raó de sexe, (7,86 i 7,92 respectivament).
- La satisfacció global presenta un gradient associat amb la variable edat. Els **majors de 65 anys** donen una puntuació a la satisfacció global de **8,46**, els d'edats compreses entre els **45 i 64 anys** qualifiquen amb una nota mitjana de **8,01**, mentre que la puntuació mitjana entre els més joves, és a dir, els d'edat compresa entre els **18 i 44 anys**, és igual a **7,56**.
- La distribució de la nota que els enquestats donen a la satisfacció global presenta diferències en termes del nivell d'estudis similars a altres estudis i edicions. La puntuació més elevada apareix entre els que **no tenen estudis (8,53)** i la més baixa entre els que diuen que tenen **estudis secundaris i superiors (7,71 i 7,66 respectivament)**.
- També presenta diferències la distribució de la nota que els enquestats donen a la satisfacció global en termes de salut percebuda. La puntuació més elevada apareix entre els que tenen **salut percebuda excel·lent (8,68)** i la més baixa entre els que diuen que tenen **salut percebuda dolenta (7,54)**.

Les regions sanitàries de Lleida (8,11), Girona (8,08), Terres de l'Ebre (8,03) i Catalunya Central (7,90) presenten valoracions per sobre de la mitjana, mentre que la regió de **Barcelona àmbit Sud (7,85), CSB (7,81) Alt Pirineu i Aran (7,87), Barcelona àmbit Nord (7,84), Tarragona (7,84) estan per sota de la mitjana de Catalunya.**

Cap d'aquestes diferències, ni les positives, ni les negatives, són però estadísticament significatives.

Per la seva part, la proporció de respostes afirmatives a la pregunta **P102 relativa a la fidelitat, expressada com la intenció de tornar al mateix centre**, és del **81,4%**. Aquesta proporció ha empitjorat en relació als valors obtinguts en l'enquesta del 2008 que era **83,3%**

Les regions sanitàries de Lleida (84,0%) Barcelona àmbit sud (81,6%), Barcelona àmbit nord (81,4%), Girona (84,1%) i Catalunya Central (81,9%) presenten valoracions per sobre de la mitjana, mentre que la regió de **l'Alt Pirineu (78,5%),**

Tarragona (80,5%) Terres de l'Ebre (80,8%), i CSB (80,2%) estan per sota de la mitjana de Catalunya. Cap d'aquestes diferències, ni les positives, ni les negatives, són però estadísticament significatives.

- **L'excel·lència i la millora en l'indicador positiu**

Hi ha una millora discreta respecte a la edició de 2009. **Hi ha 8 ítems** que s'identifiquen amb **elements d'excel·lència en l'enquesta del 2012** és a dir que l'indicador positiu assoleix valors per sobre del 90%,

Hi ha **12 ítems** que es troben al nivell intermedi, **entre el 75% i el 90%** i **2** que es troba **per sota del 75%**.

2012 vs 2009	Nombre d'ítems		
	Diferència significativa	Diferència no significativa	Total
Ítems que han millorat	6	6	12
Ítems que han empitjorat	3	0	3
Total	9	6	15

*Hi ha 9 preguntes que no es poden comparar amb els resultats del 2009, ja sigui perquè no hi eren o s'ha canviat la redacció. El qüestionari del 2012 hi ha un total de 24 preguntes.

Han millorat 12 dels 15 ítems comparables, 6 d'ells amb diferències significatives en positiu. Els ítems que **han empitjorat** són la P15 (informació entre professionals és coherent) la P19 (temps que trigen a agafar la trucada) i la pregunta 102 que fa referència a la fidelitat (continuarà venint a aquest centre de salut?).

Per regions sanitàries, les millors valorades son Girona amb 21 dels 24 ítems per sobre de la mitjana de Catalunya 2012, i Terres de l'Ebre amb 19 dels 24 ítems per sobre de la mitjana, essent Tarragona, Barcelona Sud i CSB les que presenten el nombre d'ítems més petit (8,9,9 respectivament) per sobre de la mitjana.

6. ANNEXOS

6.1 Annex 1.: Taula de l'indicador positiu per regions sanitàries

Pregunta resumida	Alt Pirineu	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	Barcelona Nord	Barcelona Sud	CATALUNNYA 2012
P1 Temps d'espera fins primera visita	80,4%	80,6%	72,5%	77,6%	77,1%	76,6%	77,6%	77,5%	77,7%	77,6%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	78,6%	78,3%	72,1%	71,9%	79,0%	75,5%	81,2%	79,7%	81,2%	79,0%
P3 Neteja del centre	93,7%	95,6%	94,5%	98,3%	96,4%	96,8%	94,7%	94,9%	96,8%	95,5%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	86,4%	85,2%	82,0%	82,6%	86,2%	83,1%	80,9%	81,1%	80,7%	82,5%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	85,3%	85,8%	85,1%	86,0%	87,6%	84,3%	85,2%	86,7%	83,8%	85,5%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	87,8%	87,9%	86,3%	88,1%	86,3%	86,5%	89,1%	87,7%	87,7%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	88,5%	84,5%	87,6%	90,0%	86,3%	89,0%	85,8%	85,9%	86,7%	86,6%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,9%	89,2%	91,7%	94,2%	93,8%	90,4%	92,8%	92,5%	92,5%	92,3%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	82,2%	77,4%	63,3%	73,8%	78,1%	73,6%	69,9%	70,0%	69,0%	72,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	92,6%	94,2%	93,0%	93,4%	94,3%	90,6%	91,9%	93,3%	93,1%	92,9%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,7%	87,5%	88,6%	86,2%	86,3%	86,1%	84,1%	86,1%	86,0%	86,0%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	91,3%	91,4%	89,9%	94,4%	91,4%	90,6%	91,8%	89,9%	89,8%	90,9%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	87,3%	86,8%	87,6%	89,4%	85,2%	88,2%	88,0%	83,3%	85,3%	86,2%
P14 Tracte personal diferents professionals	92,6%	97,1%	95,5%	97,9%	96,2%	95,6%	95,1%	93,5%	92,4%	94,6%
P15 La informació és coherent	92,5%	88,9%	89,8%	89,4%	91,2%	89,7%	90,3%	90,3%	88,0%	90,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	85,5%	86,3%	83,0%	86,8%	86,1%	85,5%	83,6%	83,8%	84,5%	84,6%
P17 Està en bones mans	87,5%	88,5%	85,6%	86,6%	87,9%	88,5%	87,7%	88,1%	87,3%	87,6%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	77,6%	81,4%	73,1%	84,1%	79,9%	77,6%	77,7%	77,6%	75,7%	77,7%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	68,2%	67,0%	61,5%	81,0%	77,9%	65,2%	72,2%	60,9%	71,0%	69,0%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	90,3%	86,6%	88,7%	91,0%	93,1%	91,8%	88,1%	88,6%	88,8%	89,2%
P21 Tracte personal del taulell	94,3%	89,8%	92,3%	91,4%	95,0%	92,8%	89,9%	90,5%	90,3%	91,3%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	85,5%	89,9%	91,9%	94,9%	91,2%	89,5%	90,7%	91,1%	90,2%	90,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,87	8,12	7,84	8,03	8,09	7,90	7,81	7,84	7,85	7,90
P102 Continuarà venint?	78,5%	84,0%	80,5%	80,8%	84,1%	81,9%	80,2%	81,4%	81,6%	81,4%

6.2 Annex 2. Taules de l'indicador positiu per Centre de salut mental d'adults

UP	Catalunya	231	515	856	857	858	859	860	861
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,6%	74,7%	78,2%	79,7%	76,5%	82,2%	79,5%	84,2%	76,1%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	79,0%	84,5%	81,3%	83,8%	67,8%	93,7%	87,7%	89,9%	80,8%
P3 Neteja del centre	95,5%	98,8%	96,3%	96,2%	97,7%	92,3%	90,1%	96,2%	97,4%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	82,5%	76,2%	80,0%	83,8%	81,6%	81,0%	88,9%	83,5%	75,6%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	85,5%	81,9%	82,5%	88,8%	86,2%	83,5%	90,1%	83,1%	87,2%
P6 Pot donar la seva opinió	87,7%	84,3%	78,8%	86,1%	87,4%	88,6%	90,1%	88,5%	90,8%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	86,6%	82,2%	85,3%	84,7%	84,8%	89,0%	96,1%	92,9%	85,5%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	90,9%	91,9%	98,6%	90,1%	96,1%	93,6%	97,1%	93,1%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	72,0%	66,7%	71,3%	67,5%	69,8%	63,3%	88,3%	76,3%	63,2%
P10 Tracte personal psiquiatre	92,9%	92,9%	85,0%	95,0%	93,1%	92,4%	91,4%	94,9%	93,6%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,0%	87,1%	76,3%	80,6%	86,7%	82,9%	91,4%	89,2%	86,4%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,9%	93,1%	98,3%	95,3%	87,5%	91,0%	97,1%	98,3%	89,7%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	86,2%	86,2%	92,0%	100,0%	90,3%	80,0%	97,0%	90,5%	84,4%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,6%	86,2%	96,0%	100,0%	93,5%	91,7%	100,0%	100,0%	93,8%
P15 La informació és coherent	90,0%	82,1%	91,3%	90,7%	91,3%	83,9%	97,1%	92,9%	89,2%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	84,6%	86,4%	87,3%	91,0%	81,7%	83,5%	89,6%	84,6%	81,3%
P17 Està en bones mans	87,6%	85,4%	85,0%	88,5%	81,9%	87,0%	95,0%	93,3%	78,9%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	77,7%	70,5%	80,0%	76,2%	85,4%	61,9%	76,1%	83,3%	67,4%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	69,0%	77,1%	74,5%	70,5%	73,8%	41,9%	62,0%	75,8%	88,9%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	89,2%	89,0%	88,9%	91,3%	86,6%	74,7%	89,7%	93,4%	87,7%
P21 Tracte personal del taulell	91,3%	91,5%	88,9%	92,4%	92,7%	76,0%	94,9%	94,8%	94,3%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,6%	92,6%	94,1%	87,0%	90,0%	93,8%	88,2%	100,0%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,55	7,53	8,24	7,68	7,92	8,20	8,04	8,03
P102 Continuaría venint?	81,4%	76,2%	79,5%	87,2%	80,5%	80,8%	83,8%	79,7%	78,2%

UP	Catalunya	863	868	871	872	873	874	877	879
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,6%	79,5%	86,1%	81,9%	65,7%	75,7%	76,0%	74,6%	75,7%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	79,0%	78,8%	86,3%	75,3%	73,8%	72,8%	77,8%	76,9%	86,4%
P3 Neteja del centre	95,5%	96,2%	97,5%	97,5%	88,6%	89,9%	98,8%	97,4%	97,5%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	82,5%	77,5%	80,0%	82,7%	86,1%	77,8%	81,5%	78,2%	85,0%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	85,5%	89,9%	86,4%	90,0%	83,8%	87,7%	86,4%	82,1%	81,5%
P6 Pot donar la seva opinió	87,7%	89,9%	82,7%	87,7%	83,1%	86,4%	92,6%	85,9%	88,9%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	86,6%	89,0%	89,3%	93,3%	77,0%	86,1%	88,6%	77,1%	91,9%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	91,7%	96,0%	96,0%	89,3%	90,0%	93,4%	91,4%	89,7%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	72,0%	71,8%	70,0%	71,4%	72,7%	73,4%	75,0%	68,8%	81,6%
P10 Tracte personal psiquiatre	92,9%	94,9%	91,4%	93,8%	96,2%	90,1%	98,8%	92,3%	91,4%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,0%	81,8%	88,7%	93,9%	82,8%	86,8%	89,0%	76,3%	81,8%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,9%	98,5%	94,1%	96,9%	91,5%	88,9%	91,4%	94,6%	89,1%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	86,2%	84,0%	82,8%	90,7%	89,5%	71,4%	79,3%	73,1%	84,0%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,6%	92,0%	100,0%	97,7%	100,0%	88,6%	89,7%	92,3%	96,0%
P15 La informació és coherent	90,0%	94,2%	92,2%	97,2%	91,9%	84,6%	93,3%	84,1%	89,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	84,6%	90,7%	88,9%	92,3%	83,6%	79,7%	85,7%	75,3%	81,8%
P17 Està en bones mans	87,6%	87,3%	88,9%	93,8%	86,1%	85,0%	90,0%	88,0%	86,1%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	77,7%	76,6%	76,2%	76,4%	68,3%	77,8%	74,1%	86,5%	78,8%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	69,0%	82,1%	64,7%	54,1%	63,2%	26,8%	35,0%	67,7%	58,7%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	89,2%	83,8%	77,9%	89,0%	89,5%	85,7%	88,5%	93,2%	95,0%
P21 Tracte personal del taulell	91,3%	86,5%	76,9%	91,9%	94,7%	85,5%	89,9%	92,0%	94,9%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,6%	85,7%	90,5%	92,1%	92,9%	90,9%	94,4%	94,4%	91,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,09	7,62	7,99	7,76	7,48	7,93	7,58	7,85
P102 Continuaría venint?	81,4%	80,0%	81,3%	84,0%	85,0%	77,8%	88,8%	70,5%	82,7%

UP	Catalunya	880	883	884	886	887	892	893	896
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,6%	73,1%	77,9%	68,0%	73,8%	90,3%	79,5%	68,0%	91,1%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	79,0%	84,1%	72,5%	74,1%	82,7%	79,5%	71,8%	80,0%	85,0%
P3 Neteja del centre	95,5%	91,4%	96,2%	96,3%	97,5%	100,0%	100,0%	91,1%	100,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	82,5%	73,2%	87,5%	80,2%	91,3%	84,8%	85,7%	70,0%	82,5%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	85,5%	82,5%	92,5%	86,3%	91,4%	91,1%	88,1%	77,2%	86,3%
P6 Pot donar la seva opinió	87,7%	90,2%	91,3%	85,0%	93,8%	92,3%	90,6%	78,5%	93,7%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	86,6%	90,7%	89,2%	81,1%	85,7%	89,0%	83,6%	81,9%	87,8%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	92,3%	94,8%	91,9%	93,6%	93,2%	94,6%	92,0%	94,7%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	72,0%	61,7%	75,9%	66,3%	79,7%	84,4%	79,3%	63,3%	76,3%
P10 Tracte personal psiquiatre	92,9%	92,7%	96,2%	91,4%	98,8%	98,7%	95,2%	86,3%	97,5%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,0%	93,5%	89,6%	78,3%	92,4%	85,9%	84,3%	83,1%	88,3%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,9%	89,7%	90,2%	88,1%	96,9%	91,2%	91,3%	85,9%	98,2%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	86,2%	83,9%	96,7%	76,0%	90,7%	90,6%	87,1%	79,2%	84,4%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,6%	93,5%	100,0%	92,0%	97,7%	96,8%	93,5%	91,7%	93,9%
P15 La informació és coherent	90,0%	91,7%	91,5%	91,5%	89,7%	93,9%	89,0%	88,9%	93,2%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	84,6%	78,8%	92,4%	85,5%	92,3%	86,8%	87,1%	73,7%	90,9%
P17 Està en bones mans	87,6%	87,2%	96,2%	87,7%	93,8%	92,3%	86,9%	79,5%	94,9%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	77,7%	70,3%	83,3%	81,4%	80,4%	89,8%	78,6%	73,9%	76,7%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	69,0%	49,2%	85,3%	65,8%	79,0%	75,4%	82,6%	63,3%	82,8%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	89,2%	91,3%	92,1%	86,1%	87,2%	94,9%	94,0%	84,2%	90,4%
P21 Tracte personal del taulell	91,3%	93,8%	94,8%	87,7%	87,2%	94,9%	92,8%	90,8%	93,2%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,6%	95,2%	91,7%	85,7%	92,5%	95,1%	86,7%	96,2%	89,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,45	8,13	7,86	8,51	7,82	7,87	7,41	8,35
P102 Continuaría venint?	81,4%	84,0%	85,0%	79,7%	91,3%	87,3%	83,3%	70,0%	89,9%

UP	Catalunya	897	898	900	918	925	926	947	955
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,6%	78,9%	77,8%	73,0%	70,8%	76,7%	83,8%	77,0%	80,6%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	79,0%	87,8%	65,5%	75,9%	67,5%	76,3%	86,4%	63,0%	81,5%
P3 Neteja del centre	95,5%	91,5%	95,5%	93,7%	96,2%	100,0%	98,8%	91,4%	96,3%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	82,5%	89,0%	78,4%	83,5%	76,9%	82,5%	87,7%	87,5%	90,1%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	85,5%	92,7%	83,0%	89,9%	73,1%	91,0%	88,9%	88,9%	85,2%
P6 Pot donar la seva opinió	87,7%	96,3%	86,2%	91,0%	76,9%	93,8%	92,5%	93,8%	87,7%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	86,6%	90,1%	76,3%	78,3%	81,2%	91,7%	91,9%	85,9%	86,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	97,5%	90,5%	93,1%	80,6%	98,7%	98,7%	94,7%	89,9%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	72,0%	72,0%	65,2%	67,9%	65,3%	62,0%	79,0%	69,1%	80,2%
P10 Tracte personal psiquiatre	92,9%	96,3%	92,0%	93,7%	80,8%	97,5%	97,5%	98,8%	93,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,0%	91,4%	76,4%	79,7%	78,3%	91,4%	94,1%	90,9%	89,2%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,9%	93,9%	89,6%	89,4%	85,5%	91,2%	94,1%	93,5%	93,1%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	86,2%	83,9%	79,4%	90,6%	81,6%	86,1%	92,0%	76,7%	90,3%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,6%	93,5%	94,1%	93,8%	89,5%	97,2%	96,0%	90,0%	93,5%
P15 La informació és coherent	90,0%	97,4%	86,5%	90,3%	81,3%	89,3%	93,1%	90,1%	91,7%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	84,6%	87,2%	79,8%	84,2%	75,0%	82,5%	92,3%	92,0%	87,7%
P17 Està en bones mans	87,6%	94,9%	86,0%	89,3%	77,3%	92,4%	92,6%	91,4%	89,9%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	77,7%	81,5%	68,8%	78,8%	72,3%	90,0%	89,8%	87,3%	84,1%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	69,0%	36,1%	73,5%	76,9%	60,7%	76,6%	88,2%	56,3%	72,1%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	89,2%	91,4%	91,1%	92,2%	90,7%	91,0%	96,2%	82,5%	91,4%
P21 Tracte personal del taulell	91,3%	91,4%	91,0%	93,5%	89,5%	93,6%	96,2%	84,6%	92,5%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,6%	94,1%	96,2%	91,3%	82,4%	92,6%	94,4%	94,4%	89,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,01	7,52	7,91	7,63	7,79	8,52	7,86	8,19
P102 Continuaria venint?	81,4%	84,1%	75,0%	80,8%	75,6%	90,0%	90,1%	85,0%	87,7%

UP	Catalunya	967	977	1020	1035	1036	1037	1038	1039
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,6%	78,7%	78,1%	78,7%	73,7%	83,1%	78,9%	64,5%	73,3%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	79,0%	77,8%	83,3%	87,7%	71,3%	63,0%	62,5%	71,3%	68,4%
P3 Neteja del centre	95,5%	98,7%	97,5%	86,4%	96,2%	97,5%	98,7%	92,5%	94,9%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	82,5%	65,4%	78,5%	75,3%	75,0%	87,7%	86,1%	78,8%	89,6%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	85,5%	71,6%	88,5%	86,4%	92,4%	86,3%	83,8%	83,5%	84,6%
P6 Pot donar la seva opinió	87,7%	75,3%	88,6%	90,1%	92,4%	87,3%	80,8%	83,5%	91,0%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	86,6%	77,0%	90,4%	86,7%	93,2%	87,2%	91,4%	80,0%	89,0%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	89,3%	93,1%	94,7%	96,2%	89,7%	96,0%	87,0%	91,9%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	72,0%	67,9%	79,7%	69,1%	53,2%	83,8%	71,8%	44,3%	72,4%
P10 Tracte personal psiquiatre	92,9%	89,9%	93,7%	92,6%	97,5%	95,1%	96,2%	87,5%	94,9%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,0%	78,5%	84,4%	91,5%	87,9%	93,5%	88,1%	86,2%	85,7%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,9%	89,1%	91,9%	88,7%	94,9%	83,9%	94,2%	85,5%	92,9%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	86,2%	83,8%	90,2%	76,2%	86,1%	90,5%	87,5%	81,8%	91,4%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,6%	89,2%	95,1%	90,5%	91,7%	95,2%	100,0%	100,0%	94,4%
P15 La informació és coherent	90,0%	86,5%	84,7%	91,5%	88,7%	89,3%	94,1%	91,7%	85,5%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	84,6%	81,8%	84,2%	83,5%	82,9%	86,4%	87,3%	79,2%	84,0%
P17 Està en bones mans	87,6%	82,1%	86,8%	91,0%	88,5%	82,3%	87,7%	82,7%	89,7%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	77,7%	58,5%	87,8%	85,7%	72,2%	72,9%	78,0%	61,8%	86,0%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	69,0%	48,2%	84,4%	75,7%	54,0%	64,1%	84,7%	58,7%	67,7%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	89,2%	86,3%	92,1%	87,3%	88,5%	86,4%	93,4%	88,2%	88,6%
P21 Tracte personal del taulell	91,3%	91,9%	90,8%	83,8%	93,7%	91,4%	93,5%	92,1%	92,3%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,6%	77,3%	86,7%	96,4%	97,0%	82,1%	100,0%	90,9%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,32	8,01	8,06	8,18	7,59	7,98	7,69	7,96
P102 Continuaría venint?	81,4%	65,0%	82,3%	84,0%	88,6%	80,2%	75,3%	72,5%	83,3%

UP	Catalunya	1040	1075	1086	1119	1808	1889	1980	2011
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,6%	68,4%	71,4%	80,0%	89,3%	83,6%	81,1%	64,5%	82,3%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	79,0%	86,4%	91,3%	85,4%	85,4%	79,0%	84,0%	71,1%	83,8%
P3 Neteja del centre	95,5%	91,1%	97,5%	95,0%	98,8%	97,5%	97,5%	96,9%	97,5%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	82,5%	79,0%	78,8%	73,5%	85,2%	85,2%	88,8%	78,4%	80,2%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	85,5%	79,0%	87,7%	75,9%	85,4%	88,9%	91,4%	83,5%	80,0%
P6 Pot donar la seva opinió	87,7%	85,2%	90,1%	81,9%	89,0%	90,1%	92,6%	87,6%	87,7%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	86,6%	88,6%	83,8%	87,1%	84,0%	87,2%	88,6%	84,1%	84,0%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	93,6%	92,1%	91,7%	86,3%	89,9%	93,6%	85,7%	89,5%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	72,0%	62,8%	65,8%	61,4%	81,7%	69,6%	75,9%	60,4%	67,9%
P10 Tracte personal psiquiatre	92,9%	90,1%	88,9%	88,0%	90,2%	91,4%	95,1%	88,7%	90,1%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,0%	89,1%	78,6%	77,9%	82,7%	90,6%	81,7%	79,8%	91,9%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,9%	92,3%	88,7%	87,7%	87,5%	91,0%	91,0%	81,3%	87,3%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	86,2%	87,1%	82,8%	77,1%	89,7%	87,1%	92,9%	91,3%	72,0%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,6%	96,9%	100,0%	91,4%	94,9%	93,5%	96,6%	95,7%	92,0%
P15 La informació és coherent	90,0%	93,3%	85,9%	87,8%	91,7%	94,3%	88,6%	89,7%	88,2%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	84,6%	82,5%	83,3%	74,4%	79,7%	88,6%	85,9%	73,7%	87,2%
P17 Està en bones mans	87,6%	84,8%	84,0%	81,7%	86,3%	91,1%	92,4%	80,0%	87,7%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	77,7%	73,6%	73,0%	66,7%	80,4%	91,7%	83,3%	55,7%	83,7%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	69,0%	63,1%	59,1%	70,0%	70,5%	51,5%	92,3%	56,6%	81,3%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	89,2%	92,1%	92,5%	93,8%	96,1%	91,1%	94,9%	86,6%	88,6%
P21 Tracte personal del taulell	91,3%	92,1%	95,0%	91,6%	94,8%	94,9%	98,7%	88,7%	87,3%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,6%	91,2%	87,5%	90,3%	86,2%	92,5%	97,4%	80,4%	91,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,80	7,65	7,59	7,99	7,77	8,11	7,52	7,81
P102 Continuaría venint?	81,4%	77,8%	77,8%	75,3%	81,7%	77,5%	87,7%	75,3%	83,8%

UP	Catalunya	3039	3066	3068	3072	3077	3582	3583	3584
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,6%	78,1%	79,2%	80,8%	81,9%	72,0%	78,4%	79,7%	82,1%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	79,0%	90,0%	85,0%	90,0%	80,2%	66,7%	84,8%	75,7%	66,7%
P3 Neteja del centre	95,5%	98,8%	96,3%	97,5%	95,1%	90,0%	91,3%	98,6%	96,2%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	82,5%	86,3%	90,0%	82,5%	77,8%	80,2%	86,1%	87,8%	87,3%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	85,5%	92,5%	87,5%	88,6%	77,8%	77,8%	80,0%	86,5%	93,6%
P6 Pot donar la seva opinió	87,7%	91,1%	85,0%	89,7%	86,3%	80,2%	83,1%	94,6%	96,2%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	86,6%	89,5%	85,5%	90,4%	78,7%	83,6%	84,0%	87,7%	89,5%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	94,7%	90,9%	93,4%	92,3%	89,7%	82,9%	94,5%	93,6%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	72,0%	77,9%	70,1%	79,5%	70,1%	55,7%	75,0%	83,6%	75,6%
P10 Tracte personal psiquiatre	92,9%	93,8%	94,9%	87,3%	86,4%	88,9%	91,3%	93,2%	98,7%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,0%	93,8%	83,1%	85,2%	75,8%	87,7%	82,8%	82,5%	95,2%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,9%	90,8%	93,5%	84,2%	91,8%	90,7%	88,3%	92,6%	87,9%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	86,2%	82,8%	92,6%	96,4%	88,5%	97,0%	87,1%	76,3%	85,7%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,6%	93,3%	96,3%	100,0%	92,3%	93,9%	96,8%	84,2%	95,9%
P15 La informació és coherent	90,0%	92,9%	91,5%	92,4%	81,9%	89,0%	84,3%	97,1%	92,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	84,6%	90,0%	87,3%	85,1%	74,7%	77,3%	83,8%	90,0%	88,2%
P17 Està en bones mans	87,6%	93,7%	90,0%	88,5%	84,4%	83,8%	82,5%	86,3%	94,7%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	77,7%	78,6%	72,5%	85,4%	73,3%	61,4%	80,9%	69,2%	83,3%
P19 Temps que trigen a agafar la trucada	69,0%	69,8%	75,7%	78,7%	77,4%	80,9%	54,0%	71,4%	56,0%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	89,2%	96,2%	85,5%	88,7%	87,9%	93,5%	89,0%	90,5%	87,3%
P21 Tracte personal del taulell	91,3%	97,5%	86,7%	93,1%	91,2%	92,3%	91,8%	93,2%	87,7%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,6%	89,5%	82,6%	81,8%	81,0%	90,0%	83,3%	82,6%	93,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,50	7,59	8,30	7,54	7,63	7,89	7,97	8,30
P102 Continuaría venint?	81,4%	87,5%	80,0%	88,5%	74,7%	80,0%	76,3%	81,1%	87,3%

UP	Catalunya	3585	3586	3587	3588	3589	3590	3591	3592
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,6%	84,4%	75,9%	80,5%	71,8%	90,5%	88,5%	73,3%	66,2%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	79,0%	74,1%	70,2%	94,9%	82,7%	81,3%	82,7%	81,3%	64,2%
P3 Neteja del centre	95,5%	95,0%	98,8%	98,8%	92,6%	98,8%	98,8%	97,5%	96,3%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	82,5%	81,5%	83,1%	87,7%	82,7%	87,3%	84,0%	83,8%	92,5%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	85,5%	80,0%	85,7%	90,1%	86,3%	86,1%	91,3%	85,0%	90,1%
P6 Pot donar la seva opinió	87,7%	82,3%	89,2%	86,1%	87,7%	93,7%	91,3%	83,5%	88,8%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	86,6%	82,9%	88,3%	86,5%	89,0%	90,5%	86,7%	82,6%	94,6%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	89,6%	93,5%	91,1%	98,6%	98,6%	92,1%	90,1%	96,1%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	72,0%	75,9%	69,9%	73,7%	77,2%	86,8%	75,0%	78,5%	81,8%
P10 Tracte personal psiquiatre	92,9%	91,4%	90,5%	93,8%	93,8%	95,0%	98,8%	87,5%	93,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,0%	86,2%	85,9%	88,9%	83,6%	95,3%	83,3%	83,6%	88,1%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,9%	90,3%	96,9%	94,6%	86,0%	93,4%	93,2%	86,9%	93,8%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	86,2%	85,7%	89,7%	86,1%	78,6%	92,9%	77,8%	84,4%	90,0%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,6%	100,0%	100,0%	97,2%	100,0%	100,0%	91,9%	93,8%	95,0%
P15 La informació és coherent	90,0%	87,9%	89,5%	93,2%	93,9%	97,3%	85,1%	89,4%	90,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	84,6%	84,6%	88,8%	86,3%	85,5%	93,5%	81,8%	78,7%	92,1%
P17 Està en bones mans	87,6%	85,9%	85,4%	90,8%	87,0%	96,1%	87,3%	79,5%	89,7%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	77,7%	80,0%	85,4%	83,3%	72,1%	97,6%	82,2%	70,6%	84,8%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	69,0%	72,1%	74,2%	54,5%	84,1%	94,8%	95,2%	71,6%	73,6%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	89,2%	91,8%	87,7%	98,7%	90,8%	100,0%	87,8%	89,5%	93,8%
P21 Tracte personal del taulell	91,3%	95,9%	90,0%	97,5%	96,1%	98,8%	93,3%	92,1%	94,9%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,6%	90,0%	97,5%	100,0%	83,9%	92,0%	96,4%	86,7%	93,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,91	8,11	8,51	7,75	8,55	8,28	7,85	8,12
P102 Continuaria venint?	81,4%	85,0%	84,5%	91,3%	82,3%	85,9%	82,3%	76,3%	86,3%

UP	Catalunya	3598	3599	3601	3622	3943	4228	4286	4287
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,6%	84,0%	69,2%	63,6%	73,0%	71,2%	74,4%	89,7%	82,7%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	79,0%	78,9%	69,1%	67,1%	87,2%	92,5%	88,8%	89,9%	80,3%
P3 Neteja del centre	95,5%	84,2%	82,7%	93,7%	98,7%	93,7%	98,7%	98,7%	93,5%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	82,5%	89,5%	82,7%	73,4%	75,6%	88,8%	77,8%	89,9%	89,6%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	85,5%	89,5%	86,4%	75,9%	85,9%	88,8%	84,0%	88,6%	88,3%
P6 Pot donar la seva opinió	87,7%	88,2%	83,8%	82,5%	91,0%	88,8%	87,7%	89,7%	88,3%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	86,6%	91,8%	85,3%	87,5%	85,5%	88,5%	93,2%	86,7%	84,5%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	93,3%	92,2%	91,8%	92,3%	93,7%	93,2%	90,4%	92,9%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	72,0%	77,3%	75,0%	48,8%	62,3%	72,0%	75,0%	84,6%	83,1%
P10 Tracte personal psiquiatre	92,9%	92,1%	92,5%	88,8%	98,7%	97,5%	93,8%	93,7%	92,2%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,0%	92,7%	86,1%	81,5%	86,2%	85,9%	87,7%	87,1%	91,7%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,9%	86,8%	87,9%	79,6%	89,5%	95,4%	87,1%	95,0%	85,4%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	86,2%	93,2%	80,0%	88,6%	78,6%	96,0%	91,2%	89,7%	90,6%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,6%	93,2%	84,0%	100,0%	92,9%	100,0%	88,2%	96,6%	87,1%
P15 La informació és coherent	90,0%	88,6%	87,1%	85,3%	88,4%	92,0%	84,5%	92,0%	90,5%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	84,6%	90,5%	76,9%	70,9%	88,2%	88,5%	89,6%	89,5%	84,2%
P17 Està en bones mans	87,6%	92,1%	82,5%	80,5%	91,0%	94,9%	86,3%	94,8%	88,2%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	77,7%	81,3%	76,0%	73,2%	66,0%	82,2%	78,7%	91,7%	87,1%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	69,0%	65,0%	54,5%	58,8%	73,0%	64,3%	90,9%	67,9%	72,3%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	89,2%	80,0%	75,3%	76,4%	88,2%	87,7%	89,7%	84,5%	91,9%
P21 Tracte personal del taulell	91,3%	81,7%	79,7%	86,3%	89,7%	89,0%	90,8%	88,6%	96,9%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,6%	86,4%	94,6%	89,3%	87,5%	88,5%	89,2%	84,6%	85,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,33	7,33	7,38	7,76	8,08	8,11	8,09	7,86
P102 Continuaría venint?	81,4%	85,5%	73,8%	77,9%	78,2%	83,5%	84,0%	83,5%	75,0%

UP	Catalunya	4290	4291	4559	5646	5647
P1 Temps d'espera fins primera visita	77,6%	87,1%	75,3%	74,2%	85,5%	74,0%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	79,0%	77,4%	72,0%	75,0%	74,7%	76,0%
P3 Neteja del centre	95,5%	93,5%	95,1%	90,6%	97,4%	90,5%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	82,5%	83,9%	75,6%	81,3%	87,3%	81,3%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	85,5%	80,6%	81,7%	75,0%	83,5%	84,0%
P6 Pot donar la seva opinió	87,7%	87,1%	81,7%	81,3%	86,1%	86,7%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	86,6%	77,8%	78,1%	93,1%	88,6%	87,0%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	92,3%	85,7%	84,7%	80,6%	93,0%	92,9%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	72,0%	70,0%	73,4%	83,9%	81,6%	77,9%
P10 Tracte personal psiquiatre	92,9%	93,5%	91,5%	96,9%	93,7%	90,5%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	86,0%	82,6%	80,7%	91,3%	81,8%	92,9%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	90,9%	91,3%	88,9%	86,4%	90,4%	90,5%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	86,2%	87,5%	79,2%	95,2%	81,8%	87,5%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,6%	93,8%	96,0%	95,2%	90,9%	100,0%
P15 La informació és coherent	90,0%	86,7%	87,0%	86,7%	90,4%	92,5%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	84,6%	86,7%	80,0%	80,6%	80,5%	84,7%
P17 Està en bones mans	87,6%	83,3%	79,5%	84,4%	82,9%	87,5%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	77,7%	76,5%	69,2%	80,0%	75,6%	80,9%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	69,0%	76,2%	70,4%	62,5%	64,8%	70,4%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	89,2%	90,3%	80,0%	87,1%	91,9%	88,7%
P21 Tracte personal del taulell	91,3%	93,5%	88,0%	93,5%	93,2%	94,3%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,6%	87,5%	95,7%	64,3%	88,9%	95,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,97	8,01	7,75	7,80	7,53
P102 Continuaria venint?	81,4%	77,4%	80,5%	75,0%	79,7%	74,7%

*les dades de les UP 4290 i 4559 són merament descriptives, ja que la seva mostra no arriba als mínims estadístics establerts.

6.3 Annex 3: Bibliografia

Específica de la línia de servei: CSMA

1. Natalia Sartorius, Javier Sanz y Roberto Pérez (2006): *Cuestionarios de satisfacción en psiquiatría. Ventajas y controversias* Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq., 2006, vol. XXVI, n.º 98, pp. 289-301
2. Pablo Hernando Robles, Francisco Javier Lechuga Pérez, Josep Moya Ollé: *La satisfacción del paciente de un centro de salud mental utilizando el método del informe del usuario* Revista Electrónica de Psiquiatría, 2003, vol XXII, nº 85, pp. 137-152
3. L. Salvador-Carulla, C. Romero, C. Rodríguez-Blázquez, C. Atienza, R. Velázquez. Centro de Investigación en Minusvalías. Universidad de Cádiz (España). *¿Se puede plantear una política de Salud Mental basada en la eficiencia? La reforma psiquiátrica desde una perspectiva internacional.* Revista Electrónica de Psiquiatría Vol. 2, No. 3, Septiembre 1998
4. Mirella Ruggeri Thomas K. Greenfield (1995): *The Italian version of the service satisfaction scale (SSS-30) adapted for community-based psychiatric patients: Development, factor analysis and application. Evaluation and Program Planning.* Volume 18, Issue 2, April–June 1995, Pages 191–20
5. Aparicio Basauri, V (1993): *Evaluación de servicios de Salud Mental.* Asociación Española Neuropsiquiatría, 1993
6. G. E. BERRIOS (1991): *Evaluación de servicios de salud mental* Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría. Vol. XI. N. o 37. 1991
7. J. L. VAZQUEZ-BARQUERO J. F. DIEZ-MANRIQUE C. PEÑA MARTIN *La evaluación en salud mental: aspectos conceptuales y metodológicos* Revista Electrónica de Psiquiatría. Vol. VI. N. 019. 1986

Ampliació de continguts

1. CatSalut (2011) “*Pla d'enquestes de satisfacció d'assegurats del CatSalut per línia de servei*”. Divisió d'atenció al ciutadà. Servicio Catalán de la Salud. Taula resum disponible a: http://www10.gencat.net/catsalut/cat/prov_enquestes_taula.htm
2. CatSalut (2011): *La veu de la ciutadania*, disponible a: http://www10.gencat.cat/catsalut/archivos/publicacions/veu_ciudadania_plaensa.pdf

Altres referències

1. Aguado-Blázquez H, Cerdà-Calafat I, Argimon-Pallàs JM, Murillo-Fort C, Canela-Soler J (2011): Divisió d'Atenció Ciutadana, Servei Català de la Salut, Generalitat de Catalunya, Barcelona, España: *Plan de encuestas de satisfacción del CatSalut-PLAENSA©: Estrategias para incorporar la percepción de la calidad de servicio de los ciudadanos en las políticas de salud*. Medicina Clinica [137 Suppl 2:55-9]
2. Amezcua M. Gálvez Toro A. (2002) *Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta*. Rev. Española Salud Pública. 76; 423-436
3. Ana Sáinz, José Ramón Martínez, Margarita Alonso et al (2002): *Calidad percibida por los pacientes quirúrgicos en un hospital de alta complejidad*. Rev Calidad Asistencial 2002;17(5):284-91
4. Barrasa Ignacio J. Aibar, Carlos. (2003): *revisión sistemática de los estudios de satisfacción realizados en España en el período 1986-2001*. Calidad Asistencial 2003: 18(7)580-90.
5. Barriola Lerchundib, M.T., García-Urbanejab, M., Guajardo Remachaa, J., Ladrón de Guevarab, J.M. López Arbeloab, G. i Yetano Laguna, J. (2006) “*Trescientos indicadores de calidad hospitalarios automáticos a partir del Conjunto Mínimo de Datos Básicos*”, *Revista de Calidad Asistencial*, 21 (4), pp. 207.212.
6. Bel Revertere, M., Castro Guardiola, P., Marquet Palomerb, R., Oliver Esteve, A., Palacio Lapuentea, F. i Piñol Moreso, J.L. (2003) “*Las expectativas de los pacientes: ¿qué aspectos valoran en un centro de salud?, Un estudio cualicuantitativo*”. Atención primaria: Publicación oficial de la Sociedad Española de Familia y Comunitaria, 31 (5), pp.307-314.

7. Bikker A P, . Thompson b A G.H (2002) *Predicting and comparing patient satisfaction in four different modes of health care across a nation .international Journal for Quality in Health Care.* 14;1; pp1-3.
8. Coralia Massip Pérez; Rosa María Ortiz ReyesII; María del Carmen Llantá AbreullIII; Madai Peña FortesIV; Idalmis Infante Ochoa (2008) *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad, Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología.* La Habana, Cuba.
9. Cordova, VH (2007): *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau en relación con la motivación del personal de salud.* Tesis para optar al grado académico deMagister en Gerencia de Servicios de Salud. Lima, Perú.
10. Díaz R. (2002): *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios.* Rev Calidad Asistencial;17:22-9.
11. Durai R (2009): Patient satisfaction survey – a measure of quality of patient care and clinical governance. [online] Disponible a: <http://ijcp.rsmjournals.com/content/13/1/30.abstract>
12. Encuestas de satisfacción 2008. Servicio Andaluz de Salud. Consejería de Salud. Junta de Andalucía.
13. Epelde, F. (2007). “*Evaluación del efecto de la información en la satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de urgencias hospitalarios*”. Revista de Calidad Asistencial, pp 161-167
14. Gea MT, Hernán-García M, Jiménez-Marín JM, Cabrera A. (2001) *Opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio de urgencias del centro médico-quirúrgico del Hospital Virgen de las Nieves.* Rev Calidad Asistencial;16:37-44.
15. González, N., Quintana, J.M., Bilbao, A., Estevan, C., San Sebastián, J.A., Sierra, E., Aizpuru, F. i Escobar, A. (2008) *Satisfacción de los usuarios de 4 hospitales del Servicio Vasco de Salud.* Gaceta Sanitaria, 22 (3), pp. 210-217.
16. Hernando P, Lechuga FJ, Gumá JR, Matín-Floridos C, Vivancos H. (2001): *Valoración de la satisfacción en pacientes hospitalizados por infarto agudo de miocardio: la utilidad del informe del usuario y los grupos de discusión.* Rev Calidad Asistencial;16:261-8.
17. Guix Oliver, J. Fernández Ballart F, Sala Barbany J (2006): *Pacientes, médicos y enfermeros: tres puntos de vista distintos sobre una misma realidad. Actitudes y percepciones ante los derechos de los pacientes.* Gac Sanit.;20(6):465-72

18. L. Maceiras (2002): *Encuestas de satisfacción de usuarios Área de Medicina Preventiva y Salud Pública*, Universidad de Vigo. *Salud Publica Educ Salud*; 2 (1): 28-33
19. López-Madurga ET, Mozota J, Moliner J, Cuartero R, MartínezVidal JA, Guerrero L. (2001): *Estrenamos servicio de urgencias, ¿mejora la satisfacción de los pacientes?* *Rev Calidad Asistencial*;16:164-8.
20. López-Viñas, M.L., Guzmán-Sebastián, R., Tirvió-Gran, C., Busquets-Bou, E. i Manzanera-López, R. (2004) *Evaluación de la calidad de la asistencia en Cataluña. Modelo de acreditación*, *Revista de Calidad Asistencial*, 19 (3), pp.151-156.
21. Maceiras, L. (2002) *Encuestas de satisfacción de usuarios*. *Salut Pública Educ Salut*, 2 (1) pp. 28-33.
22. Martínez-rodríguez, r.; Urdaneta pignalosa, g.; Rosales bordes, A. y Villavicencio mavrich, H. (2008) *Cuestionario de evaluación de la calidad asistencial en un servicio de urgencias urológicas*. *Actas Urol Esp [online]*., vol.32, n.7, pp. 717-721. ISSN 0210-4806
23. Marzo, Juan Carlos (2002): *La satisfacción del usuario des del modelo de la confirmación de expectativas: Respuesta a algunos interrogantes*. *Psicothema*.
24. Mas A. Elaboración y validación de una encuesta de calidad percibida en pacientes hospitalizados. *Rev Calidad Asistencial* 2001; 16:501-50.
25. Mira J.J (2002): *Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales de atención primària*. *Calidad Asistencial* 2002;17(5):273-83.
26. Mira JJ, Buil JA, Aranz J, Vitaller J, Lorenzo S, Ignacio E, et al. (2000): *¿Qué opinan los pacientes de los hospitales públicos? Análisis de los niveles de calidad percibida en cinco hospitales*. *Gac Sanit*;14:291-3.
27. Mira JJ, Rodríguez J, Tirado S, Sitges E. (2000); *Semejanzas y diferencias ente satisfacción y calidad percibida*. *Rev Calidad Asistencial* 5:36-42.
28. Mira JJ, Rodríguez-Marín J, Carbonell MA, Pérez-Jover V, Blaya M, García A, et al. (2001); *Causas de satisfacción e insatisfacción en urgencias*. *Rev Calidad Asistencial*;16:390-6.
29. Plinio Pinna Pintor (2004): *Patients centered Care. Perceived Quality of Care* La centralità del paziente nella scelta delle cure*. *La qualità percepita*. *It J Practice Cardiol* 2004; 4 : 72-76)

30. Retamal A, Monge V. (2001) *Calidad percibida en dos zonas básicas de salud de la provincia de Cuenca: diferencias entre usuarios según el género del médico*. Rev Calidad Asistencial;16:92-100.
31. Ruggeri M. (2001): *Subjective and objective dimensions of quality of life in psychiatric patients: a factor analytical approach*. [online] Disponible a: <http://bjp.rcpsych.org/content/178/3/268.full>
32. Sierra Talamantes, C. (2008): *Revisión de conceptos de calidad*. Enfermería Integral.
33. Villanueva, A et altri (2003): *Cumplimiento de estándares de calidad en la atención del parto institucional y nivel de satisfacción de usuarias*. CIMEL, Volumen 8, Nº 1
34. Weldt C (2005): *Medición de la calidad del servicio de salud mental de un servicio de salud universitaria en función de los índices de satisfacción de un grupo de usuarios*. [online] Disponible a: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/785/78523205.pdf>

6.4 Annex 4. Qüestionari

Línia d'atenció psiquiàtrica i salut mental ambulatoria d'adults (CSMA)

- P1 Com valora el temps d'espera entre que li van dir que havia d'anar al Centre de Salut Mental fins que va tenir la primera visita?
- P2 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a consulta?
- P 3 Quina impressió té de la neteja del centre de salut mental?
- P 4 Què opina del temps que li dedica el seu psiquiatre quan el visita?
- P 5 Quina disposició té el psiquiatre per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?
- P 6 Què li sembla la predisposició del psiquiatre perquè vostè pugui donar la seva opinió?
- P 7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia?
- P 8 El psiquiatre li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?
- P 9 Què opina de la freqüència de les consultes amb el psiquiatre?
- P 10 Com valora el tracte personal, amabilitat, que té amb vostè el psiquiatre?
- FILTRE P 11: En aquests moments pren medicació receptada pel psiquiatre?
- P 11 El psiquiatre li explica per a què serveix la medicació que està prenent?
- P 12 Creu que la medicació que està prenent és la que a vostè li va bé?
- FILTRE P 13: A més del psiquiatre, té visites amb altres professionals del centre de salut mental?
- P13 Com valora el seguiment que fan del seu problema de salut els diferents professionals que l'atenen?
- P 14 Com valora el tracte personal, amabilitat, d'aquests professionals?
- P 15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut mental és coherent?
- P 16 Els serveis que rep al centre li serveixen per fer front al seu problema de salut?
- P 17 Té la sensació d'estar en bones mans?
- P 18 Com valora l'atenció que rep quan va al seu Centre de Salut Mental per un problema urgent?
- P 19 Quan truca per telèfon al centre de salut mental, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?
- P 20 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?
- P 21 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?
- FILTRE P 22: Els professionals del centre parlen del seu problema de salut amb algú de la seva família?
- P 22 Valori la informació que donen a la seva família sobre el seu problema de salut.
- P 101 I ara per acabar, valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el centre de salut mental.
- P 102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest centre de Salut?

6.5 Annex 5. Relació de Centres de salut mental ambulatoria d'Adults (CSMA)

UP	NOM_CENTRE	RS
231	USM Ferran i Clua	RSB Sud
515	USM Sant Martí Nord	CSB
856	CSMA Badalona I-Est	RSB Nord
857	CSMA Santa Coloma (Martí i Julià)	RSB Nord
858	CSMA El Prat	RSB Sud
859	CSMA La Seu d'Urgell	Alt Pirineu i Aran
860	CSMA Les Corts	CSB
861	CSMA Nou Barris Nord	CSB
863	CSMA Guinardó	CSB
868	CSMA Dreta Eixample	CSB
871	CSMA Osona	Catalunya Central
872	CSMA Calella	Girona
873	CSMA Sabadell 1	RSB Nord
874	CSMA Mataró	RSB Nord
877	CSMA Poble Sec (Montjuïc)	CSB
879	CSMA Bages	Catalunya Central
880	CSMA Sant Andreu	CSB
883	CSMA Berguedà	Catalunya Central
884	CSMA Gràcia	CSB
886	CSMA Segrià (Lleida)	Lleida
887	CSMA Esquerra Eixample	CSB
892	CSMA Gironès	Girona
893	CSMA Sant Martí Sud	CSB
896	CSMA Terrassa 1 (IMSAV)	RSB Nord
897	CSMA Terrassa 2 (Mútua)	RSB Nord
898	CSMA Rubí	RSB Nord
900	CSMA Ciutat Vella	CSB
918	CSMA Anoia	Catalunya Central
925	CSMA Martorell	RSB Sud
926	CSMA Sant Feliu de Llobregat	RSB Sud
947	CSMA Sant Boi	RSB Sud
955	CSMA Cornellà	RSB Sud
967	CSMA L'Hospitalet	RSB Sud
977	CSMA Tortosa	Terres de l'Ebre
1020	CSMA Badalona 2-Oest	RSB Nord
1035	CSMA El Vendrell	Tarragona
1036	CSMA Valls	Tarragona
1037	CSMA Móra d'Ebre	Terres de l'Ebre
1038	CSMA Tarragona Nord	Tarragona

UP	NOM_CENTRE	RS
1039	CSMA Reus	Tarragona
1040	CSMA Tarragona Sud	Tarragona
1075	CSMA El Masnou	RSB Nord
1086	CSMA Gavà	RSB Sud
1119	CSMA Cerdanyola	RSB Nord
1808	CSMA Granollers	RSB Nord
1889	CSMA Esplugues	RSB Sud
1980	CSMA Garraf	RSB Sud
2011	CSMA Alt Penedès	RSB Sud
3039	CSMA Mollet	RSB Nord
3066	CSMA Sarrià /Sant Gervasi	CSB
3068	CSMA Nou Barris Sud - Fabra i Puig	CSB
3072	CSMA Horta	CSB
3077	CSMA Sants	CSB
3582	CSMA Tàrrrega (Urgell / La Segarra)	Lleida
3583	CSMA Pallars Jussà	Alt Pirineu i Aran
3584	CSMA Pla d'Urgell	Lleida
3585	CSMA Balaguer	Lleida
3586	CSMA Amposta	Terres de l'Ebre
3587	CSMA Alt Empordà	Girona
3588	CSMA Baix Empordà	Girona
3589	CSMA Olot	Girona
3590	CSMA La Selva (Blanes)	Girona
3591	CSMA La Selva-Sta Coloma de Farners	Girona
3592	CSMA Ripollès	Girona
3598	CSMA La Mina	CSB
3599	CSMA Sabadell 2	RSB Nord
3601	CSMA Badia	RSB Nord
3622	CSMA Torreblanca	RSB Nord
3943	CSMA Maragall	CSB
4228	CSMA Castelldefels	RSB Sud
4286	CSMA Segarra	Lleida
4287	CSMA Vielha	Alt Pirineu i Aran
4290	CSMA Pallars Subirà	Alt Pirineu i Aran
4291	CSMA Les Borges Blanques	Lleida
4559	CSMA El Pont de Suert	Alt Pirineu i Aran
5646	CSMA Hospital Santa Maria	Alt Pirineu i Aran
5647	CSMA Xarxa Assitencial Manresa	Alt Pirineu i Aran