



REO núm: 1026
Data: 23/05/2022

Estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut amb els serveis d'atenció primària: medicina i infermeria familiar i comunitària durant l'any 2021

Informe de resultats

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



Àrea de Ciutadania, Innovació i Usuari
Gerència de Gestió Ciutadana
Unitat Experiència del Pacient
Servei Català de la Salut
2021

S/Índex

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

S/Introducció

Durant l'any 2021 s'ha dut a terme l'estudi de percepció, experiència i satisfacció dels usuaris del Servei Català de la Salut (SCS) amb l'atenció rebuda en el servei d'atenció primària: medicina i infermeria familiar i comunitària (AP), el qual té l'objectiu d'analitzar la qualitat percebuda, ja estudiada els anys 2003, 2006, 2009, 2012, 2015 i 2018.

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

L'estudi dut a terme durant l'any 2021, s'ha dut a terme mitjançant una metodologia diferent a la de les onades anteriors, administrant els qüestionaris via formulari web, on l'usuari era convidat a participar mitjançant SMS, garantint que només els pacients amb un perfil determinat participaven a l'enquesta.

S/Objectius

Objectiu general

Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció i de fidelitat dels usuaris del SCS envers al servei d'atenció primària: medicina i infermeria familiar i comunitària.

Objectius específics

- Conèixer l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i mesurar el grau de satisfacció pel conjunt de Catalunya, les regions sanitàries i les ABS.
- Comparar l'opinió sobre la qualitat dels serveis rebuts i el grau de satisfacció de les regions sanitàries i les ABS respecte la totalitat de Catalunya.
- Analitzar les diferències, si hi són, per regions sanitàries i ABS.
- Comparar els resultats de l'estudi de 2021 amb els obtinguts l'any 2018.

S/Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones majors de 15 anys que hagin estat usuàries del servei en els últims 6 mesos.
Qüestionari	Qüestionari d'atenció primària: medicina i infermeria familiar i comunitària
Mètode de recollida de la informació	Enquesta formulari web mitjançant invitació via SMS (Xpes).
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat del Conjunt Mínim de Base de Dades (CMBD) d'atenció primària.
Treball de camp	Realitzat per el SCS del 15 de novembre al 2 de desembre de 2021..

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes (casos) per unitat mostral	Grandària de la mostra obtinguda (casos)	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
•Catalunya •Regió Sanitària •ABS	372	80	29.738	P = 0,8	95%	± 0,4 % al global de Catalunya

S/Metodologia

Revisió bibliogràfica

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

Recerca qualitativa

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

Construcció qüestionari

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

Pre-test

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

Estudi pilot

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

Validació pre i post estudi

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

Supervisió CEO

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

Treball de camp

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

Conclusions

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

S/Revisió bibliogràfica i recerca qualitativa

Metodologia

- La revisió bibliogràfica del qüestionari es duu a terme de manera periòdica, amb els objectius de 1) verificar que els àmbits del procés assistencial assenyalats com claus pels usuaris i les seves vivències en edicions interiors ho segueixen essent i 2) determinar si hi ha nous àmbits que tinguin un impacte en la definició de l'experiència amb l'atenció rebuda.
- Enguany, si bé no s'ha dut a terme un grup qualitatiu específic amb usuaris del servei d'atenció primària, si que s'ha dut a terme diverses recerques qualitatives i dinàmiques de participació en el marc d'altres projectes, on s'han inclòs persones ateses en el servei i se'ls hi ha preguntat per les seves vivències durant el procés.

**Any 2020:
Percepció de
l'experiència dels
usuaris del SCS**

**Any 2021:
Percepció de
l'experiència dels
usuaris amb el
servei d'atenció
no presencial.**

**Any 2021:
Percepció de
l'experiència dels
usuaris amb el
servei d'atenció
telefònica**

S/Revisió del qüestionari

Metodologia

Les informacions sobre atenció primària obtingudes de les fonts esmentades en la diapositiva anterior van permetre obtenir tres informacions clau respecte a l'experiència dels usuaris envers el servei:

- 1) La petició de cita no es limita a un sol canal, si no que un mateix usuari pot utilitzar múltiples via per sol·licitar ser atès.
- 2) Els pacients valoren l'atenció rebuda en el marc del servei d'atenció primària amb criteris similars, independentment del canal amb el que s'ha sigut atès.
- 3) La valoració de l'atenció rebuda en el servei difereix en funció del canals que s'ha utilitzat.

Amb l'objectiu de poder mesurar aquestes realitats identificades, es va procedir a una modificació del qüestionari utilitzat per l'estudi d'atenció primària de l'any 2018: supressió de 2 ítems considerats obsolets relatius a l'experiència de l'usuari, dos ítems sociodemogràfics i s'han incorporat 4 preguntes en funció de les fonts d'informació disponibles.








S/Revisió del qüestionari

Metodologia

Pregunta resumida	Qüestionari 2021
P1 Com va damanar hora?	Eliminada
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Eliminada
P1. Què opina dels diversos /canals que es posen a la seva disposició per a rebre atenció del CAP/centre d'atenció primària?	Afegida
P2. Què opina de la facilitat perquè li donin visita pel dia que a vostè li va bé?	Conservada
P3. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat perquè l'atenguin?	Conservada
P4. Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Conservada
P5. Quina impressió té de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?	Conservada
P6. Què opina del temps que li dedica el/la metge/essa quan l'atén?	Conservada
P7. Quina disposició té el/la metge/essa per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Conservada
P8. Què li sembla la predisposició del/la metge/essa perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Conservada
P9. El/la metge/essa li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Conservada
P10. El/la metge/essa li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Conservada
P11. Té la sensació d'estar en bones mans?	Conservada
P12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el/la metge/essa?	Conservada
P13. Quina disposició té l/la infermer/a per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?	Conservada
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè l/la infermer/a?	Conservada
P15. Té la sensació d'estar en bones mans?	Conservada
P16. La informació que li donen els diferents professionals (personal mèdic i/o d'infermeria) sobre el seu problema de salut és coherent, és a dir, és coincident entre ella?	Conservada
P17. Quan ha estat atès per l/la especialista o l'hospital, els seus professionals del CAP/ centre d'Atenció Primària tenen informació del que li han fet?	Conservada
P18. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual?	Conservada
P19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal administratiu?	Conservada
P20. L'atenció que ha rebut en el seu CAP/ Centre d'Atenció Primària, li ha permès mantenir i/o controlar el seu estat de salut?	Conservada
P21. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès presencialment?	Afegida
P22. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès per telèfon?	Afegida
P23. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès a través d'Internet (eConsulta)?	Afegida
P101. I ara per acabar, valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori. (Si hagués de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaria? Tenint en compte que 0 vol dir gens satisfet i 10 molt satisfet.)	Conservada
P102. Si pogués triar, continuaria venint en aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?	Conservada

S/Revisió del qüestionari

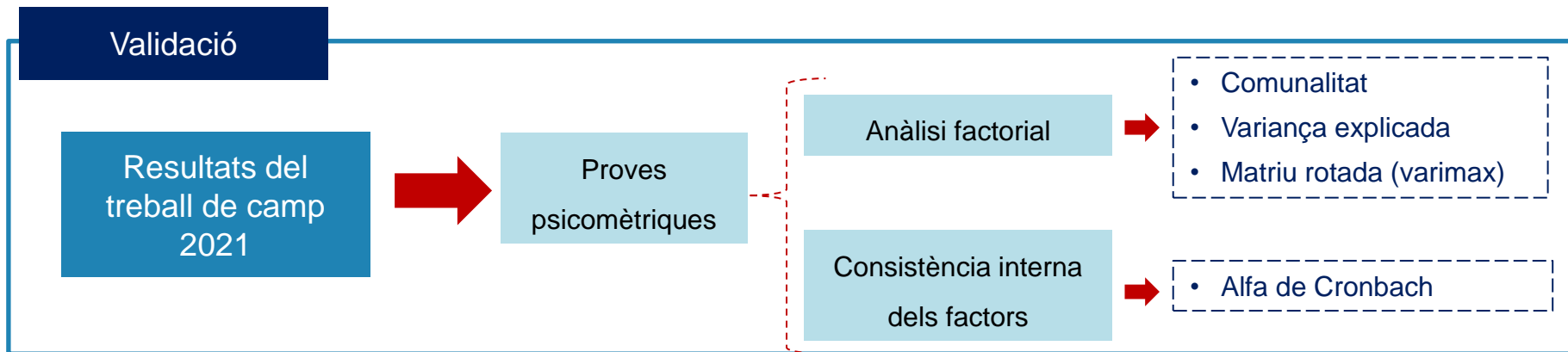
Metodologia

ÀMBITS		Accessibilitat	Experiència de l'usuari amb el procés de petició d'atenció en el servei d'AP	P1, P2, P3, P18
		Informació	Opinió sobre les indicacions, orientacions i suport que ha rebut l'usuari durant el procés assistencial.	P9, P10, P16
		Tracte i confiança	Percepció de l'usuari envers la interacció amb els diversos professionals que l'han atès.	P6, P7, P8, P11, P12, P13, P14, P15, P19
		Entorn	Aspectes específics del lloc on s'ha rebut l'atenció.	P4, P5
		Coordinació	Aspectes relacionats amb la percepció de l'usuari respecte a comunicació dintre de l'organització.	P17
		Altres	Aspectes específics del servei o línia	P20, P21, P22, P23
		Visió global del servei	Valoració general del servei.	P12, P101, P102

S/Validació

Qüestionari

- **Número de casos inclosos:** 29.738
- **Preguntes incloses:** Preguntes referents a la percepció, experiència i satisfacció dels usuaris amb escala categòrica ordinal (P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20)
- **Respostes perdudes (missing):** es considera valors perduts aquelles respostes fora de l'escala categòrica ordinal.



S/Validació

Metodologia

La majoria de **comunalitats** obtingudes mitjançant el procés d'extracció es situen majoritàriament per sobre el 0,6, indicant que són una bona mesura del constructe que mesuren.

Comunalitats	Inicial	Extracció
P1_Valoracio_canals	1	0,75
P2_facilitat_visita	1	0,75
P3_Puntualitat_consulta	1	0,59
P4_soroll	1	0,82
P5_Neteja	1	0,6
P6_Temps_dedica_metge	1	0,68
P7_Metge_es_fa_carrec	1	0,78
P8_pot_donar_opinio	1	0,75
P9_metge_informacio_que_demana	1	0,79
P10_sentenen_explicacions	1	0,75
P11_Esta_en_bones_mans_Metge	1	0,78
P12_Tracte_personal_metge	1	0,74
P13_infermera_es_fa_carrec	1	0,87
P14_tracte_personal_infermera	1	0,89
P15_Esta_en_bones_mans_Infermera	1	0,83
P16_Informacio_coherent	1	0,69
P17_El_metge_te_informacio_del_que_li_han	1	0,5
P18_atencio_rebuda_fora_horari	1	0,71
P19_Tracte_personal_taulell	1	0,63
P20_Manteniment_estat_salut	1	0,73

S/Validació

Metodologia

La **variança explicada** es situa per sobre el 73,10%, indicant que l'agrupació dels ítems en 4 factors expliquen prop de $\frac{3}{4}$ del resultat del qüestionari.

Variancia Total Explicada	Valors propis Inicials			Extracció: Sumes de Carregues al Quadrat			Rotació: Sumes de Carregues al Quadrat		
	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat	Total	% de Variància	% Acumulat
1	11,03	55,10%	55,10%	11,03	55,10%	55,10%	6,16	30,80%	30,80%
2	1,62	8,10%	63,20%	1,62	8,10%	63,20%	4,2	21,00%	51,80%
3	1	5,00%	68,20%	1	5,00%	68,20%	2,79	13,90%	65,70%
4	0,97	4,90%	73,10%	0,97	4,90%	73,10%	1,48	7,40%	73,10%
5	0,72	3,60%	76,70%						
6	0,59	2,90%	79,70%						
7	0,52	2,60%	82,30%						
8	0,45	2,30%	84,50%						
9	0,43	2,10%	86,70%						
10	0,35	1,70%	88,40%						
11	0,31	1,60%	90,00%						
12	0,31	1,50%	91,50%						
13	0,28	1,40%	92,90%						
14	0,27	1,40%	94,30%						
15	0,25	1,30%	95,50%						
16	0,24	1,20%	96,70%						
17	0,19	0,90%	97,70%						
18	0,18	0,90%	98,50%						
19	0,15	0,70%	99,30%						
20	0,14	0,70%	100,00%						

S/Validació

Metodologia

El resultat de la **matriu rotada varimax** permet identificar els 4 factors amb els quals s'han agrupat les preguntes. S'observa que mentre el factor 1 incorpora les preguntes relacionades amb el metge/essa, el segon factor inclou ítems relacionats amb la organització. El tercer factor fa referència exclusivament al servei d'infermeria, i el quart a l'entorn i espai on l'usuari ha sigut atès.

Matriu de Components Rotada	Component			
	1	2	3	4
P1_Valoracio_canals	0,29	0,79	0,17	0,10
P2_facilitat_visita	0,22	0,82	0,11	0,10
P3_Puntualitat_consulta	0,28	0,66	0,12	0,23
P4_soroll	0,13	0,11	0,05	0,89
P5_Neteja	0,19	0,35	0,24	0,62
P6_Temps_dedica_metge	0,70	0,33	0,19	0,22
P7_Metge_es_fa_carrec	0,79	0,31	0,21	0,16
P8_pot_donar_opinio	0,77	0,29	0,22	0,17
P9_metge_informacio_que_demana	0,84	0,20	0,17	0,07
P10_sentenen_explicacions	0,83	0,15	0,17	0,10
P11_Esta_en_bones_mans_Metge	0,78	0,32	0,25	0,05
P12_Tracte_personal_metge	0,77	0,22	0,29	0,12
P13_infermera_es_fa_carrec	0,36	0,29	0,80	0,14
P14_tracte_personal_infermera	0,32	0,26	0,84	0,14
P15_Esta_en_bones_mans_Infermera	0,48	0,32	0,69	0,11
P16_Informacio_coherent	0,65	0,29	0,42	0,07
P17_El_metge_te_informacio_del_que_li_han	0,56	0,35	0,25	0,05
P18_atencio_rebuda_fora_horari	0,33	0,71	0,28	0,11
P19_Tracte_personal_taulell	0,19	0,69	0,32	0,14
P20_Manteniment_estat_salut	0,49	0,61	0,32	0,10

S/Validació

Metodologia

Finalment, l'Alfa de Cronbach mostra com del factor 1 al factor 3 s'obtenen valors de 0,9 o superiors, indicant una bona consistència interna de les preguntes agrupades. En aquest sentit, el factor 4 presenta un indicador de 0,55, implicant que té menys consistència interna entre els ítems que el componen que no pas la resta de factors.

Factor	Pregunta	N d'ítems	Alfa de Cronbach
F1	P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P16, P17	9	0,95
F2	P1, P2, P3, P18, P19, P20	6	0,9
F3	P13, P14, P15	3	0,92
F4	P4, P5	2	0,55
Total		20	

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

Desglossament

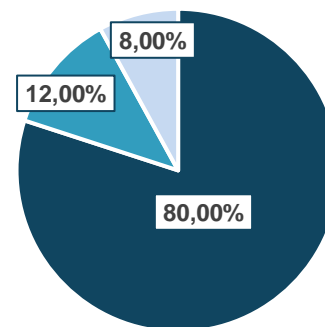
- **Estructura:**
 - Preguntes comunes a totes les línies de servei/producte estudiades + preguntes específiques del servei d'atenció primària+ preguntes no validades que s'han considerat d'interès
- **Escales de valoració:**
 - Categòrica ordinal de 5 (*Perfecte, Molt bé, Bé, Regular, Malament – Sempre,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

S/Característiques del qüestionari

Metodologia

Composició del qüestionari - 2021

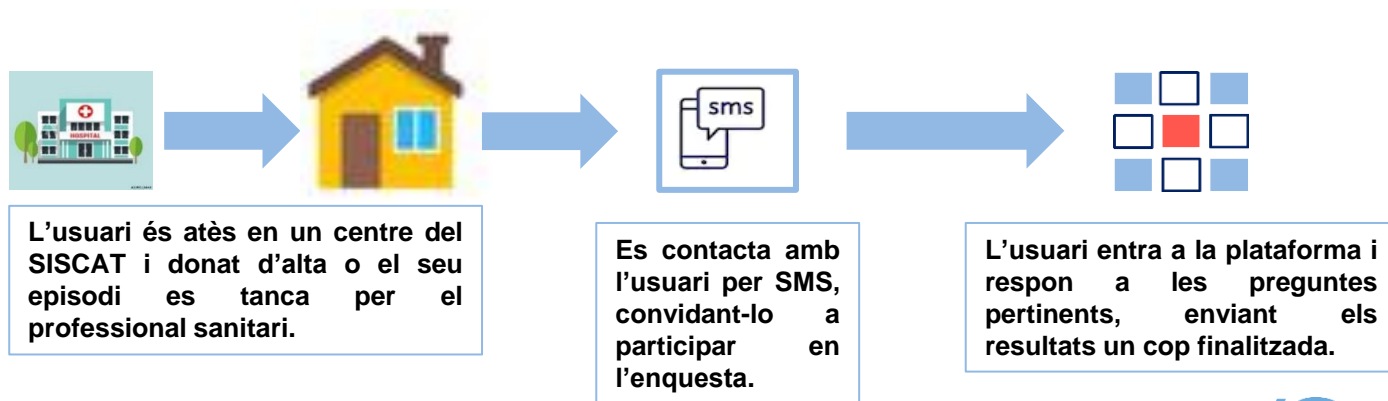
Tipologia de preguntes	Número de preguntes
Preguntes sobre el servei	20
Preguntes sobre modalitats d'atenció	3
Global de servei	2
Total	25



- Preguntes sobre el servei
- Preguntes sobre modalitats d'atenció
- Global de servei

S/Treball de camp

- En les edicions anteriors, l'usuari objectiu de l'enquesta era contactat per via telefònica i convidat a respondre al qüestionari, mentre que un enquestador introduïa les respostes a un formulari preparat específicament per dur a terme el treball de camp (*Computer Assisted Telephonic Interview*).
- La metodologia utilitzada durant l'any 2021 per dur a terme l'estudi d'atenció primària ha sigut la d'enquestes administrades mitjançant un formulari web, on els pacients eren convidats a participar mitjançant SMS en funció de si havien sigut atesos durant el període d'extracció.



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



Resultats 2021

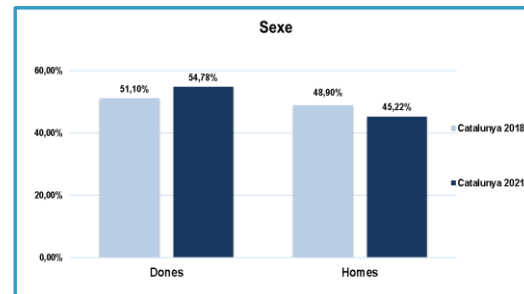
S/Visió Sociodemogràfica

Resultats

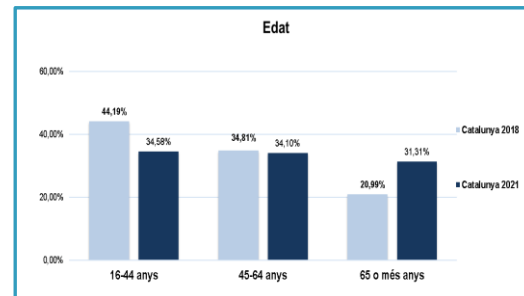
	Nombre d'enquestes
Catalunya 2018	29.836
Catalunya 2021	29.738



Sexe



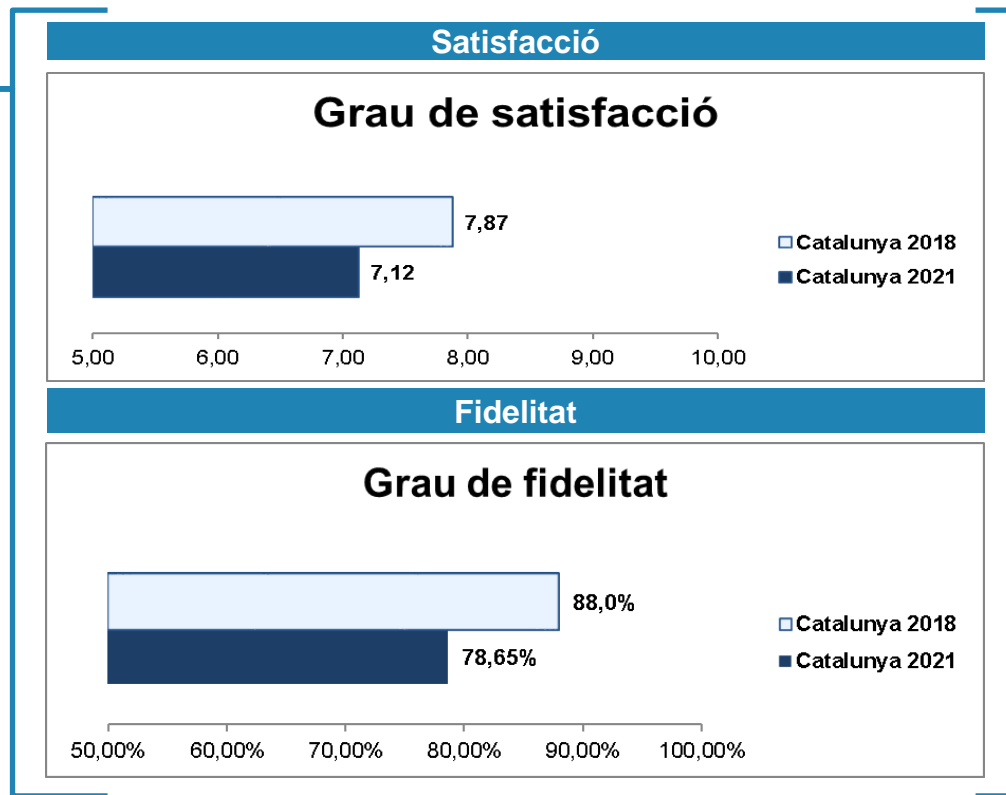
Edat



S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

	Nombre d'enquestes
Catalunya 2018	29.836
Catalunya 2021	29.738



S/Indicador positiu

Resultats

Tractament dels resultats

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

Indicador Positiu

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



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

Àrees de millora

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





S/Accessibilitat

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P1. Què opina dels diversos canals que es posen a la seva disposició per a rebre atenció del CAP/centre d'atenció primària?	Perfecte	-	16,4%	
	Molt bé	-	25,2%	
	Bé	-	27,3%	
	Regular	-	17,4%	
	Malament	-	13,6%	
	CAT 2021 N 29570 NS/NC 168	Indicador Positiu	-	
P2. Què opina de la facilitat perquè li donin visita pel dia que a vostè li va bé?	Perfecta	13,8%	12,1%	
	Molt bé	16,2%	17,5%	
	Bé	36,7%	24,1%	
	Regular	23,3%	21,8%	
	Malament	10,1%	24,6%	
	CAT 2021 N 29522 NS/NC 214	Indicador Positiu	66,7%	

S/Accessibilitat

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P3. Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat perquè l'atenguin?	Perfecta	8,2%	11,0%	CAT 2018 
	Molt bé	12,7%	18,0%	
	Bé	37,2%	33,7%	CAT 2021 
	Regular	30,2%	23,5%	
	Malament	11,6%	13,8%	
	CAT 2021 N 29380 NS/NC 356	Indicador Positiu	58,1%	62,7%
P18. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària fora de l'horari habitual?	Perfecta	21,4%	14,7%	CAT 2018 
	Molt bé	19,4%	21,3%	
	Bé	33,5%	29,1%	CAT 2021 
	Regular	19,9%	18,6%	
	Malament	5,8%	16,3%	
	CAT 2021 N 24887 NS/NC 679 No ha anat per un problema urgent 4168	Indicador Positiu	74,3%	65,1%

S/Informació

Resultats

Enunciat		Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P9. El/la metge/essa li dóna la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	73,6%	55,2%	CAT 2018	
	Gairebé sempre	13,3%	18,7%		
	Sovint	7,0%	14,1%	CAT 2021	
	Poques vegades	4,8%	8,8%		
	Mai/gairebé mai	1,4%	3,2%		
	Indicador Positiu	93,9%	88,0%		
CAT 2021 N 29315 NS/NC 422					
P10. El/la metge/essa li dóna la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	81,2%	63,0%	CAT 2018	
	Gairebé sempre	10,5%	18,0%		
	Sovint	4,6%	11,6%	CAT 2021	
	Poques vegades	2,7%	5,6%		
	Mai/gairebé mai	0,9%	1,8%		
	Indicador Positiu	96,4%	92,6%		
CAT 2021 N 29405 NS/NC 332					

S/Informació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P16. La informació que li donen els diferents professionals (personal mèdic i/o d'infermeria) sobre el seu problema de salut és coherent, és a dir, és coincident entre ella?	Sempre	54,1%	39,1%	<p>CAT 2018</p> <p>CAT 2021</p>
	Gairebé sempre	28,5%	32,2%	
	Sovint	10,8%	20,0%	
	Poques vegades	5,2%	6,4%	
	Mai/gairebé mai	1,5%	2,3%	
	Indicador Positiu		93,4%	
CAT 2021 N 28183 NS/NC 1553				

S/Tracte

Resultats

Enunciat					Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P6. Què opina del temps que li dedica el/la metge/essa quan l'atén?					Perfecte	34,1%	25,9%	
					Molt bé	26,7%	28,2%	
					Bé	29,8%	29,8%	
					Regular	7,7%	10,6%	
					Malament	1,8%	5,5%	
	CAT 2021	N	29455	NS/NC	281	Indicador Positiu	90,5%	
P7. Quina disposició té el/la metge/essa per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?					Perfecta	35,7%	29,9%	
					Molt bé	26,5%	28,8%	
					Bé	28,8%	25,3%	
					Regular	7,5%	10,0%	
					Malament	1,6%	6,1%	
	CAT 2021	N	29474	NS/NC	262	Indicador Positiu	91,0%	





S/Tracte

Resultats

Enunciat					Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P8. Què li sembla la predisposició del/la metge/essa perquè vostè pugui donar la seva opinió?					Perfecta	33,0%	26,5%	CAT 2018
					Molt bé	25,0%	28,2%	
					Bé	33,1%	31,0%	CAT 2021
					Regular	7,3%	9,5%	
					Malament	1,5%	4,7%	
	CAT 2021	N	29324	NS/NC	414	Indicador Positiu	91,2%	85,7%
P11. Té la sensació d'estar en bones mans?					Sempre	66,0%	44,3%	CAT 2018
					Gairebé sempre	18,2%	25,7%	
					Sovint	8,4%	15,7%	CAT 2021
					Poques vegades	5,4%	9,9%	
					Mai/gairebé mai	2,0%	4,4%	
	CAT 2021	N	29477	NS/NC	260	Indicador Positiu	92,6%	85,7%

S/Tracte

Resultats

Enunciat					Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes	
P 12. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el/la metge/essa?					Perfecte	46,8%	46,6%	CAT 2018 	
					Molt bé	25,0%	26,2%		
					Bé	23,2%	19,1%	CAT 2021 	
					Regular	4,3%	5,5%		
					Malament	0,8%	2,6%		
					Indicador Positiu	94,9%	91,9%		
CAT 2021	N 29513	NS/NC 221							
P13. Quina disposició té l'/la infermer/a per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut?					Perfecta	33,4%	30,8%	CAT 2018 	
					Molt bé	26,8%	31,3%		
					Bé	32,0%	26,7%	CAT 2021 	
					Regular	6,8%	8,2%		
					Malament	1,0%	3,1%		
					Indicador Positiu	92,2%	88,7%		
CAT 2021	N 26918	NS/NC 438							
	No m'he visitat amb la infermera	2378							

S/Tracte

Resultats

Enunciat					Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P14. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè l'/la infermer/a?					Perfecte	36,2%	35,9%	
					Molt bé	28,6%	31,6%	
					Bé	29,5%	25,7%	
					Regular	5,1%	5,3%	
					Malament	0,7%	1,6%	
					Indicador Positiu	94,2%	93,1%	
CAT 2021	N	26871	NS/NC	490				
P15 . Té la sensació d'estar en bones mans?					Perfecte	36,7%	31,5%	
					Molt bé	24,8%	29,1%	
					Bé	30,9%	26,6%	
					Regular	6,6%	9,6%	
					Malament	1,0%	3,2%	
					Indicador Positiu	92,4%	87,2%	
CAT 2021	N	27002	NS/NC	355				

S/Tracte

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P19. Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal administratiu?	Perfecte	23,4%	16,4%	<p>CAT 2018</p> <p>CAT 2021</p>
	Molt bé	23,2%	24,1%	
	Bé	36,9%	32,7%	
	Regular	13,8%	17,2%	
	Malament	2,7%	9,6%	
CAT 2021 N 29273 NS/NC 107 No he anat al taulell 352	Indicador Positiu	83,5%	73,2%	

S/Entorn

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P4. Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera.	Gens	22,1%	18,2%	
	Poc	27,6%	35,0%	
	Normal	41,0%	38,5%	
	Força	6,4%	6,0%	
	Molt	2,9%	2,4%	
	CAT 2021 N 28784 NS/NC 308 No he anat al CAP 645	Indicador Positiu	90,7%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ Centre d'Atenció Primària?	Perfecta	26,2%	21,1%	
	Molt bé	29,0%	37,5%	
	Bé	40,7%	36,2%	
	Regular	3,7%	4,2%	
	Malament	0,3%	1,0%	
	CAT 2021 N 29067 NS/NC 218 No he anat al CAP 450	Indicador Positiu	96,0%	

S/Coordinació

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P17. Quan ha estat atès per l'/la especialista o l'hospital, els seus professionals del CAP/ centre d'Atenció Primària tenen informació del que li han fet?	Sempre	60,1%	40,0%	<p>CAT 2018</p> <p>CAT 2021</p>
	Gairebé sempre	22,1%	28,3%	
	Sovint	8,4%	17,3%	
	Poques vegades	6,7%	10,2%	
	Mai/gairebé mai	2,6%	4,2%	
CAT 2021 N 27248 NS/NC 1260 No ha anat a altres metges 1227	Indicador Positiu	90,6%	85,6%	



S/Altres

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P20. L'atenció que ha rebut en el seu CAP/ Centre d'Atenció Primària, li ha permès mantenir i/o controlar el seu estat de salut?	Perfectament	30,1%	21,4%	
	Molt bé	23,9%	24,2%	
	Bé	34,0%	30,1%	
	Regular	9,6%	15,9%	
	Malament	2,3%	8,4%	
	Indicador Positiu	88,1%	75,7%	
CAT 2021 N 28869 NS/NC 219 No han tingut cap repercussió 647				
P21. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès presencialment?	Perfecta	-	26,7%	
	Molt bé	-	30,5%	
	Bé	-	29,1%	
	Regular	-	9,6%	
	Malament	-	4,2%	
	Indicador Positiu	-	86,3%	
CAT 2021 N 29075 NS/NC 117 No m'han atès presencialment 545				

S/Altres

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
P22. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès per telèfon?	Perfecta	-	16,7%	
	Molt bé	-	24,3%	
	Bé	-	29,7%	
	Regular	-	17,5%	
	Malament	-	11,8%	
	CAT 2021 N 28417 NS/NC 168 No m'han atès per telèfon 1151	Indicador Positiu	-	
P23. Com valora l'atenció que rep del seu CAP/ Centre d'Atenció Primària quan l'han atès a través d'Internet (eConsulta)?	Perfecta	-	17,8%	
	Molt bé	-	22,4%	
	Bé	-	29,9%	
	Regular	-	17,7%	
	Malament	-	12,2%	
	CAT 2021 N 19456 NS/NC 1753 No m'han atès a través d'internet 8527	Indicador Positiu	-	

S/Satisfacció i fidelitat

Resultats

Enunciat	Categories	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Distribució de respostes
<p>P101. I ara per acabar, valori de 0 a 10 el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP / ambulatori</p> <p>Des. ABS 2,58</p> <p>CAT 2021 N 29733 NS/NC 0</p>	Satisfacció	7,87	7,12	<p>CAT 2018</p> <p>CAT 2021</p>
<p>P102. Si pogués triar, continuaria venint en aquest CAP / Centre d'Atenció Primària?</p> <p>CAT 2021 N 29515 NS/NC 219</p>	Sí	88,0%	78,6%	<p>CAT 2018</p>
	No n'estic segur	4,2%	12,3%	<p>CAT 2021</p>
	No	7,8%	9,0%	

S/Indicador positiu

Resultats

Diferència significativa

Número en vermell -> Diferència en negatiu

Número en verd -> Diferència en positiu

Pregunta resumida	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Diferència 2018 vs 2021
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	-	69,0% ●	-
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,7% ●	53,7% ●	-13,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	58,1% ●	62,7% ●	4,5%
P4 El soroll habitual?	90,7% ●	91,6% ●	0,9%
P5 Neteja del CAP?	96,0% ●	94,8% ●	-1,2%
P6 Temps que li dedica el metge?	90,5% ●	83,9% ●	-6,6%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	91,0% ●	84,0% ●	-7,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	91,2% ●	85,7% ●	-5,5%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	93,9% ●	88,0% ●	-5,9%
P10 S'entenen les explicacions?	96,4% ●	92,6% ●	-3,8%
P11 Està en bones mans (metge)?	92,6% ●	85,7% ●	-6,9%
P12 Tracte personal metge?	94,9% ●	91,9% ●	-3,0%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	92,2% ●	88,7% ●	-3,5%
P14 Tracte personal infermera?	94,2% ●	93,1% ●	-1,1%
P15 Està en bones mans (infermera)?	92,4% ●	87,2% ●	-5,2%
P16 Informació coherent?	93,4% ●	91,3% ●	-2,1%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	90,6% ●	85,6% ●	-5,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	74,3% ●	65,1% ●	-9,2%
P19 Tracte personal del taulell?	83,5% ●	73,2% ●	-10,3%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	88,1% ●	75,7% ●	-12,4%

Pregunta resumida	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Diferència 2018 vs 2021
P21 Valoració atenció presencial	-	86,3% ●	-
P22 Valoració atenció telefònica	-	70,7% ●	-
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	-	70,1% ●	-

Pregunta resumida	Catalunya 2018	Catalunya 2021	Diferència 2018 vs 2021
P101 Grau de satisfacció global	7,87	7,12	-0,8
P102 Continuaria venint?	88,0%	78,6%	-9,4%

S/Indicador positiu

Resultats

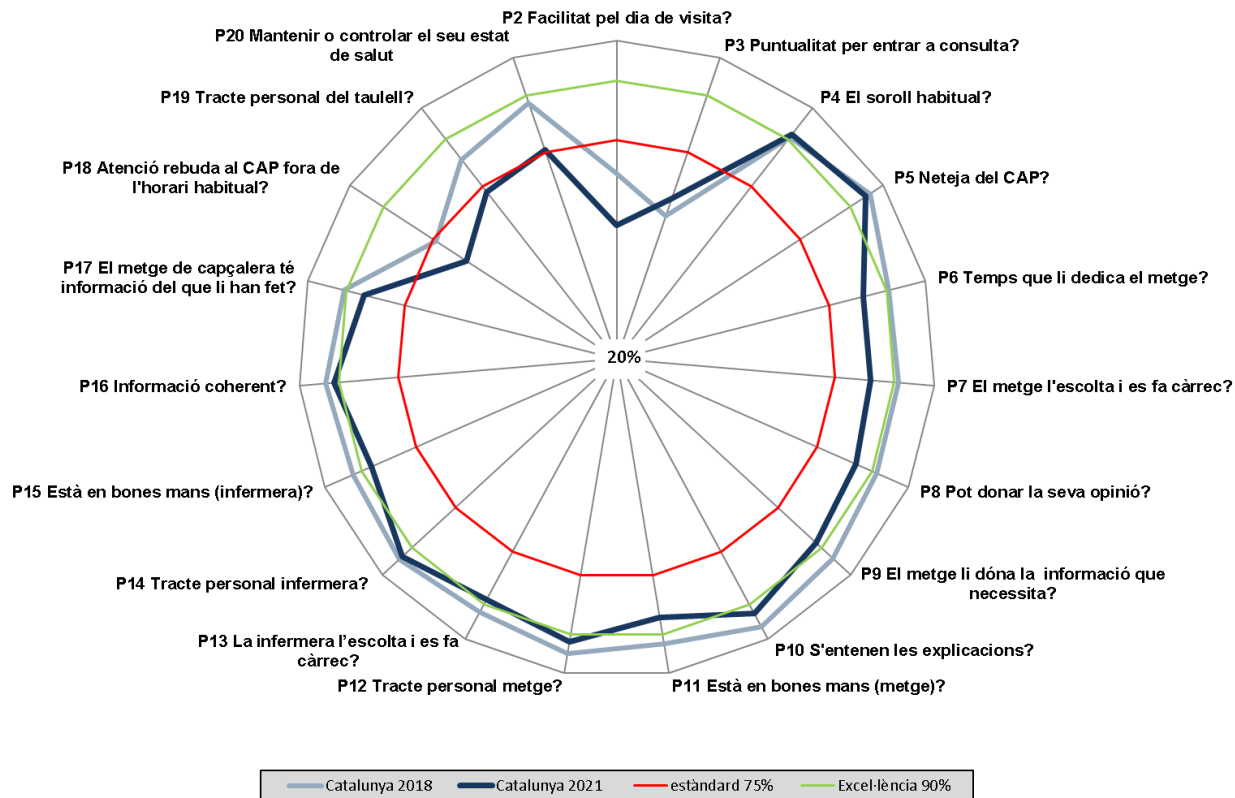
Ordenació d'ítems

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

Pregunta resumida	Catalunya 2018	Catalunya 2021
P5 Neteja del CAP?	96,0% ●	94,8% ●
P14 Tracte personal infermera?	94,2% ●	93,1% ●
P10 S'entenen les explicacions?	96,4% ●	92,6% ●
P12 Tracte personal metge?	94,9% ●	91,9% ●
P4 El soroll habitual?	90,7% ●	91,6% ●
P16 Informació coherent?	93,4% ●	91,3% ●
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	92,2% ●	88,7% ●
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	93,9% ●	88,0% ●
P15 Està en bones mans (infermera)?	92,4% ●	87,2% ●
P21 Valoració atenció presencial	-	86,3% ●
P8 Pot donar la seva opinió?	91,2% ●	85,7% ●
P11 Està en bones mans (metge)?	92,6% ●	85,7% ●
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	90,6% ●	85,6% ●
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	91,0% ●	84,0% ●
P6 Temps que li dedica el metge?	90,5% ●	83,9% ●
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	88,1% ●	75,7% ●
P19 Tracte personal del taulell?	83,5% ●	73,2% ●
P22 Valoració atenció telefònica	-	70,7% ●
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	-	70,1% ●
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	-	69,0% ●
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	74,3% ●	65,1% ●
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	58,1% ●	62,7% ●
P2 Facilitat pel dia de visita?	66,7% ●	53,7% ●

Gràfic radial:

Representació gràfica dels diversos indicadors positius obtinguts durant l'estudi. Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



S/Indicador positiu – Regions Sanitàries

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	Alt Pirineu i Aran (N = 640)	Lleida (N= 1.840)	Camp de Tarragona (N = 2.640)	Terres de l'Ebre (N = 880)	Girona (N = 3.280)	Catalunya Central (N = 3.040)	CSB (N = 5.418)	Z.M. BCN Nord (N = 7.120)	Z.M. BCN Sud (N = 4.880)
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	85,2%	80,5%	62,5%	65,1%	73,1%	71,7%	72,7%	65,6%	62,9%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	76,7%	65,7%	49,3%	55,0%	61,3%	58,5%	56,0%	47,9%	45,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	74,4%	70,7%	63,1%	63,3%	68,2%	62,1%	64,7%	59,8%	56,2%
P4 El soroll habitual?	91,6%	95,2%	92,8%	92,8%	90,9%	94,1%	93,6%	91,8%	90,6%	88,4%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	95,9%	95,2%	94,8%	95,1%	95,2%	95,5%	95,0%	94,6%	93,9%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	89,9%	88,6%	83,3%	83,3%	86,5%	83,8%	85,5%	82,0%	81,1%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	90,6%	88,4%	82,7%	82,4%	86,6%	83,4%	85,9%	82,4%	80,9%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	90,5%	89,2%	85,4%	83,9%	88,4%	85,2%	87,5%	84,5%	82,7%
P9 El metge li dona la informació que necessita?	88,0%	93,5%	91,2%	87,7%	86,8%	90,4%	87,4%	89,4%	87,0%	85,1%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	95,3%	95,0%	92,4%	91,4%	94,5%	92,0%	93,8%	92,0%	90,1%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	90,5%	89,6%	84,7%	82,3%	88,4%	84,3%	87,8%	84,6%	83,0%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	95,6%	94,9%	91,2%	90,3%	93,5%	91,3%	93,2%	91,4%	89,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	95,3%	92,3%	87,2%	89,4%	90,0%	88,3%	90,2%	87,6%	86,2%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	96,6%	95,3%	91,8%	92,7%	94,2%	92,7%	94,6%	92,5%	91,3%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	92,7%	91,4%	85,4%	86,6%	88,3%	85,9%	89,3%	86,2%	85,1%
P16 Informació coherent?	91,3%	95,9%	94,5%	90,2%	90,2%	93,0%	90,8%	92,5%	90,4%	89,2%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	90,6%	91,2%	85,5%	85,8%	88,8%	85,0%	86,5%	83,4%	83,0%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	82,6%	74,9%	61,2%	62,3%	71,3%	65,9%	68,8%	61,8%	57,6%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	86,3%	81,5%	70,5%	64,6%	76,0%	75,2%	77,2%	70,7%	67,6%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	86,0%	85,8%	72,4%	76,7%	79,6%	77,0%	77,9%	72,6%	70,7%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	93,0%	91,5%	84,8%	83,4%	88,8%	85,7%	88,4%	85,4%	82,1%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	86,2%	79,0%	67,0%	67,8%	75,0%	72,5%	72,7%	68,0%	65,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	85,0%	77,2%	66,8%	70,5%	76,1%	71,7%	71,7%	66,8%	66,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,1	8,0	7,8	6,9	6,9	7,5	7,1	7,4	6,9	6,7
P102 Continuarà venint?	78,6%	86,2%	85,3%	75,9%	75,7%	81,5%	78,3%	82,3%	77,0%	73,9%

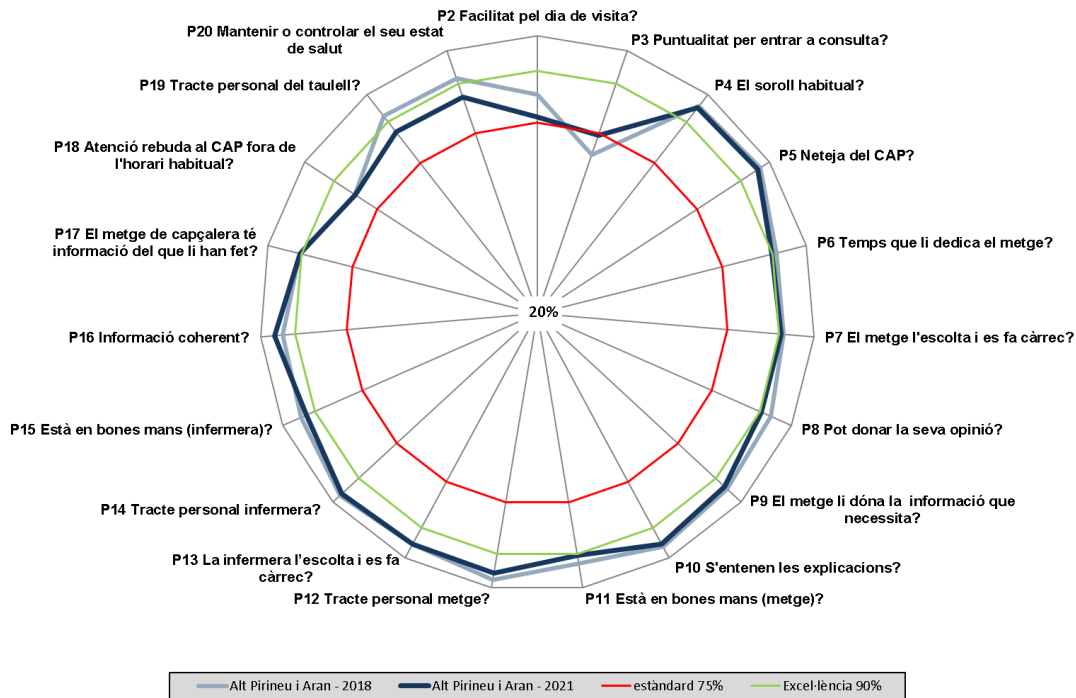
S/Radar – Alt Pirineu i Aran

Resultats

Gràfic radial:

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

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



S/Indicador positiu – Alt Pirineu i Aran

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 7 - ARAN	ABS 103 - LA CERDANYA	ABS 169 - ALT URGELL-SUD	ABS 174 - PALLARS SOBIRÀ	ABS 179 - LA POBLA DE SEGUR	ABS 180 - ALTA RIBAGORÇA	ABS 233 - LA SEU D'URGELL	ABS 259 - TREMP
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	88,8%	79,7%	93,7%	88,4%	84,4%	79,3%	70,6%	96,6%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	78,9%	64,5%	83,9%	83,4%	77,8%	74,9%	55,9%	94,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	74,4%	58,8%	83,6%	80,3%	70,1%	69,4%	73,9%	84,5%
P4 El soroll habitual?	91,6%	96,2%	94,7%	97,4%	94,9%	94,9%	95,4%	90,1%	97,6%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	96,8%	94,5%	96,1%	98,5%	98,7%	97,5%	84,5%	100,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	89,8%	88,0%	95,1%	96,4%	89,0%	82,6%	81,3%	96,6%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	95,0%	92,3%	90,0%	90,4%	92,6%	80,1%	85,6%	98,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	97,6%	92,4%	86,1%	93,5%	90,6%	78,3%	85,8%	99,1%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	94,1%	96,1%	96,5%	91,0%	92,7%	83,1%	95,5%	99,1%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	97,8%	94,7%	94,8%	93,9%	94,1%	91,4%	96,6%	99,1%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	95,3%	94,9%	92,7%	89,1%	91,6%	76,0%	87,1%	97,5%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	98,8%	96,1%	97,6%	96,5%	93,9%	89,2%	92,6%	100,0%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	93,1%	96,1%	95,0%	98,9%	96,3%	90,0%	93,0%	100,0%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	97,4%	96,1%	96,4%	97,4%	96,3%	94,3%	96,3%	98,7%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	96,4%	93,4%	93,8%	92,2%	93,7%	82,0%	91,8%	97,8%
P16 Informació coherent?	91,3%	96,2%	94,6%	97,4%	94,7%	94,9%	92,8%	96,3%	100,0%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	90,9%	92,0%	96,0%	92,7%	87,2%	81,6%	84,7%	99,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	85,6%	81,5%	91,6%	81,7%	92,9%	72,7%	60,0%	94,9%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	81,8%	92,0%	81,3%	90,8%	90,0%	84,4%	71,3%	98,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	92,6%	82,8%	92,3%	87,9%	93,9%	73,3%	68,4%	96,9%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	95,2%	96,0%	95,3%	96,4%	92,6%	81,2%	89,0%	98,4%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	92,5%	86,2%	91,2%	88,1%	91,4%	77,8%	67,8%	94,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	95,4%	85,3%	97,4%	83,3%	84,5%	77,8%	64,4%	92,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	8,20	8,17	8,39	8,05	8,55	7,23	6,66	8,61
P102 Continuaria venint?	78,6%	88,2%	89,5%	88,6%	90,6%	89,0%	70,9%	71,6%	100,0%

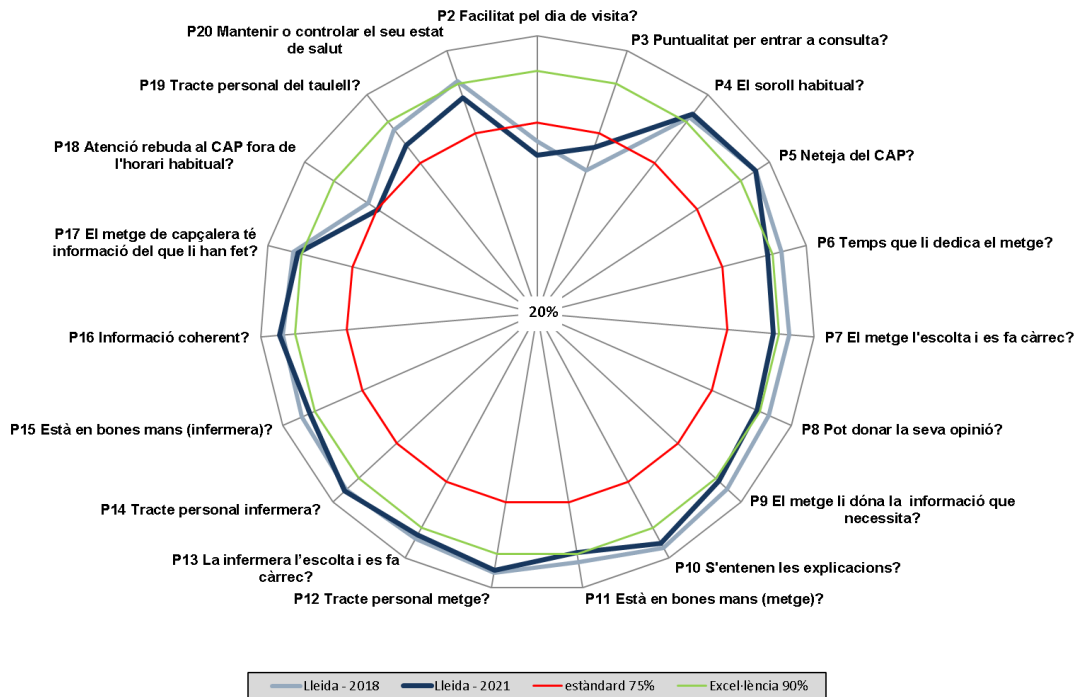
S/Radar – Lleida

Resultats

Gràfic radial:

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

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



S/Indicador positiu – Lleida

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 1 - AGRAMUNT	ABS 2 - ALCARRÀS	ABS 3 - ALFARRÀS/ALMENAR	ABS 12 - ARTESA DE SEGRE	ABS 14 - BALAGUER	ABS 81 - BELLPUIG	ABS 86 - LES BORGES BLANQUES	ABS 106 - CERVERA	ABS 129 - LA GRANADELLA
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	88,4%	85,2%	86,8%	91,4%	71,3%	84,4%	68,1%	84,1%	92,7%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	65,7%	67,1%	76,6%	91,5%	56,5%	68,6%	54,1%	59,2%	86,4%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	75,5%	68,0%	76,6%	86,4%	60,2%	76,5%	57,9%	67,3%	86,5%
P4 El soroll habitual?	91,6%	97,3%	96,2%	96,2%	95,6%	89,9%	81,3%	96,2%	95,4%	99,0%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	94,8%	95,6%	100,0%	98,9%	98,3%	95,0%	95,2%	97,4%	95,7%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	89,6%	89,4%	90,9%	94,9%	88,3%	86,9%	78,5%	88,8%	90,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	86,7%	94,5%	87,0%	93,8%	91,4%	86,2%	81,3%	87,1%	93,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	90,8%	94,5%	88,9%	93,8%	89,9%	92,2%	81,6%	84,9%	91,7%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	88,1%	94,3%	91,4%	97,1%	91,1%	95,0%	84,5%	91,8%	96,9%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	93,3%	98,8%	95,0%	100,0%	96,7%	96,5%	88,1%	94,1%	97,7%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	86,9%	92,7%	95,1%	95,1%	89,4%	88,5%	79,6%	83,7%	97,0%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	93,3%	100,0%	95,1%	99,1%	96,5%	97,1%	86,6%	94,1%	97,7%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	94,3%	93,5%	91,0%	96,6%	91,8%	92,7%	94,0%	91,5%	99,1%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	95,7%	95,3%	95,0%	97,8%	96,4%	94,7%	96,4%	95,4%	100,0%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	90,1%	93,1%	90,3%	94,5%	88,5%	93,8%	89,3%	92,9%	99,1%
P16 Informació coherent?	91,3%	93,0%	93,7%	100,0%	98,0%	94,3%	95,8%	91,4%	93,9%	99,1%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	91,5%	94,3%	94,4%	93,3%	90,8%	94,2%	87,2%	90,1%	97,7%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	80,9%	81,4%	82,4%	88,8%	75,2%	77,7%	58,8%	78,4%	86,4%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	95,9%	87,6%	78,9%	92,4%	82,8%	83,1%	72,9%	84,1%	94,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	88,8%	91,5%	91,9%	94,9%	88,3%	90,6%	77,3%	87,1%	91,8%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	93,3%	93,1%	94,3%	98,9%	95,6%	91,0%	86,7%	93,2%	97,2%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	92,4%	81,5%	85,3%	93,3%	77,5%	80,3%	62,5%	77,2%	89,3%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	90,3%	75,6%	87,2%	100,0%	78,2%	71,6%	71,3%	70,2%	91,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,97	7,86	7,83	9,07	7,63	7,78	6,75	7,90	8,63
P102 Continuaria venint?	78,6%	90,6%	88,9%	88,6%	97,8%	89,4%	88,4%	71,5%	81,3%	90,2%

S/Indicador positiu – Lleida

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 135 - LLEIDA 1 CENTRE HISTÒRIC- RAMBLA FERRAN	ABS 136 - LLEIDA 2 PRIMER DE MAIG	ABS 137 - LLEIDA 3 EIXAMPLE	ABS 138 - LLEIDA 4 BALÀFIA-PARDINYES	ABS 139 - LLEIDA 5 CAPPONT	ABS 140 - LLEIDA 6 BORDETA- MAGRANERS	ABS 141 - LLEIDA RURAL 1-NORD	ABS 161 - PLA D'URGELL	ABS 181 - ONTS
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	58,0%	83,8%	88,1%	69,1%	72,5%	86,3%	78,5%	67,6%	90,1%
P2 Facilitat del pla de visita?	53,7%	49,7%	70,8%	80,5%	47,7%	46,1%	62,8%	65,5%	53,0%	81,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	65,3%	73,0%	81,1%	53,9%	52,8%	65,5%	70,2%	56,7%	77,5%
P4 El soroll habitual?	91,6%	93,0%	87,4%	90,9%	87,5%	92,7%	87,0%	95,1%	87,2%	97,6%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	91,2%	88,6%	95,6%	84,7%	97,2%	96,9%	98,9%	90,5%	98,6%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	88,7%	85,2%	95,3%	81,4%	88,1%	91,5%	84,1%	88,9%	95,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	84,2%	90,9%	96,6%	82,2%	89,2%	94,1%	84,2%	84,0%	93,7%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	84,3%	87,5%	95,9%	87,1%	95,6%	89,3%	84,6%	84,5%	94,7%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	87,6%	92,8%	98,5%	92,1%	92,7%	92,8%	87,0%	90,5%	94,1%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	94,4%	96,5%	100,0%	95,6%	95,4%	91,7%	88,0%	95,7%	95,9%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	87,7%	95,1%	99,1%	89,8%	85,9%	92,8%	83,1%	87,2%	94,6%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	91,0%	96,5%	100,0%	91,7%	97,0%	94,1%	92,0%	91,5%	95,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	82,9%	89,0%	94,4%	92,2%	95,1%	94,1%	90,9%	90,0%	97,4%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	87,5%	90,3%	98,0%	96,2%	95,1%	97,5%	94,5%	94,6%	100,0%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	81,1%	89,4%	96,2%	91,1%	85,7%	94,2%	86,9%	90,4%	98,7%
P16 Informació coherent?	91,3%	89,1%	93,5%	98,5%	95,0%	95,3%	92,7%	91,4%	91,1%	96,1%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	90,2%	90,1%	95,5%	87,0%	87,7%	88,1%	85,8%	89,8%	91,8%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	63,6%	79,0%	88,1%	62,2%	67,1%	73,5%	72,0%	51,0%	87,0%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	78,0%	74,8%	82,7%	73,0%	77,9%	86,7%	76,9%	76,9%	97,5%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	81,1%	85,9%	96,7%	72,6%	74,7%	88,5%	82,1%	71,7%	94,4%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	84,6%	88,7%	97,7%	89,1%	87,8%	90,4%	89,2%	86,1%	95,9%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	63,6%	77,3%	85,1%	69,9%	80,3%	79,6%	74,8%	65,0%	92,2%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	60,7%	75,9%	83,9%	68,3%	77,4%	78,4%	72,7%	64,6%	84,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,93	7,96	8,54	7,04	7,03	8,05	7,64	6,75	8,55
P102 Continuarà venint?	78,6%	77,1%	83,3%	96,3%	80,5%	80,0%	93,5%	78,6%	76,1%	88,7%

S/Indicador positiu – Lleida

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 232 - SERÒS	ABS 245 - TÀRREGA	ABS 329 - LLEIDA RURAL 2-SUD	ABS 334 - ALMACELLES	ABS 379 - LLEIDA 7 ONZE DE SETEMBRE
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	73,3%	76,2%	96,8%	79,4%	80,7%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	62,6%	44,1%	88,8%	67,0%	65,6%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	76,4%	67,5%	88,3%	70,5%	72,5%
P4 El soroll habitual?	91,6%	93,5%	92,8%	93,0%	93,1%	96,7%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	100,0%	88,7%	94,3%	94,5%	97,7%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	79,5%	85,1%	97,8%	90,6%	87,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	77,5%	82,3%	94,2%	90,3%	87,6%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	82,0%	88,6%	91,0%	89,3%	87,8%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	81,3%	86,7%	92,6%	89,1%	88,5%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	89,7%	92,3%	98,8%	97,3%	94,2%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	77,5%	87,3%	91,8%	87,9%	93,2%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	90,1%	93,6%	97,9%	95,9%	96,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	89,8%	92,9%	91,5%	88,7%	88,5%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	94,6%	97,2%	92,6%	94,2%	93,4%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	86,3%	90,7%	95,9%	91,6%	92,0%
P16 Informació coherent?	91,3%	94,8%	93,9%	95,9%	95,7%	90,6%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	86,4%	92,7%	95,2%	89,9%	93,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	67,8%	67,0%	92,8%	67,3%	71,7%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	67,2%	74,6%	93,1%	75,9%	81,0%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	80,3%	82,4%	92,4%	85,2%	82,4%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	83,7%	87,3%	97,8%	87,7%	96,0%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	79,0%	70,5%	87,2%	76,9%	75,6%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	81,3%	68,0%	88,7%	71,6%	80,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,34	7,30	8,71	7,66	7,71
P102 Continuarà venint?	78,6%	76,9%	78,9%	93,0%	81,4%	90,4%

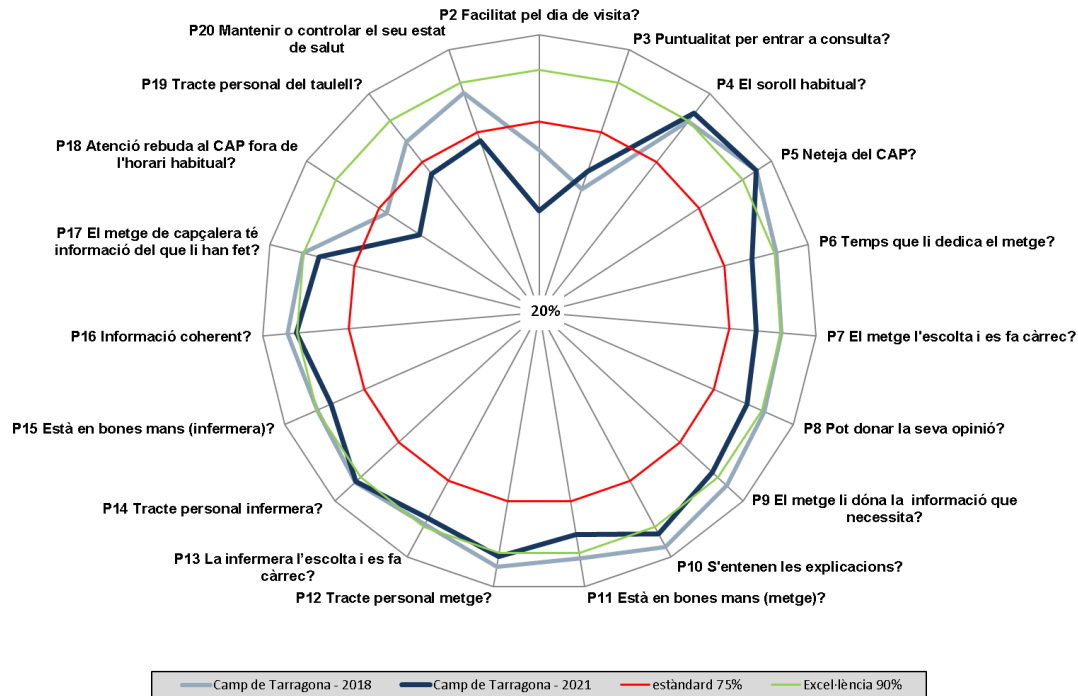
S/Radar – Camp de Tarragona

Resultats

Gràfic radial:

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

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



S/Indicador positiu – Camp de Tarragona

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 13 - EL VENDRELL	ABS 87 - LES BORGES DEL CAMP	ABS 91 - CAMBRILS	ABS 107 - CONSTANTÍ	ABS 112 - CORNUDELLA DE MONTSANT	ABS 118 - FALSET	ABS 162 - MONTBLANC	ABS 163 - MONT-ROIG DEL CAMP	ABS 166 - EL MORELL
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	49,6%	85,6%	67,4%	49,3%	42,2%	75,7%	73,5%	58,7%	59,9%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	40,3%	83,5%	53,8%	36,6%	45,8%	65,9%	64,4%	53,1%	43,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	58,5%	82,0%	82,0%	55,9%	55,7%	76,4%	69,7%	55,9%	58,1%
P4 El soroll habitual?	91,6%	90,4%	97,4%	93,0%	85,2%	99,1%	92,7%	90,0%	94,8%	89,1%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	92,6%	96,1%	92,8%	90,7%	93,6%	98,1%	95,5%	95,7%	91,2%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	76,6%	93,4%	89,2%	82,5%	79,0%	90,3%	89,9%	76,8%	83,2%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	82,2%	95,7%	87,1%	73,5%	82,9%	91,4%	86,0%	79,7%	85,7%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	78,3%	95,7%	91,7%	76,4%	84,0%	93,6%	89,1%	83,2%	87,3%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	82,6%	97,7%	86,8%	84,5%	90,2%	92,3%	92,7%	81,9%	91,1%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	93,9%	98,1%	91,5%	90,4%	92,4%	93,8%	94,8%	87,0%	93,8%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	85,1%	98,0%	90,3%	74,8%	80,3%	92,3%	91,4%	82,0%	85,5%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	89,7%	99,1%	94,2%	88,4%	87,8%	93,9%	95,0%	86,8%	94,6%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	83,3%	98,0%	91,1%	84,5%	93,6%	95,5%	91,2%	83,7%	87,8%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	90,1%	96,5%	96,1%	90,0%	93,5%	96,6%	91,6%	88,1%	89,1%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	86,1%	99,0%	89,7%	77,3%	84,1%	91,0%	88,9%	79,1%	88,1%
P16 Informació coherent?	91,3%	86,3%	98,6%	96,2%	87,7%	90,0%	92,0%	96,6%	87,6%	92,7%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	84,5%	96,1%	88,4%	84,1%	84,2%	84,5%	84,3%	83,0%	88,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	61,7%	82,3%	64,3%	42,9%	54,1%	77,0%	67,3%	51,4%	49,4%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	78,8%	87,3%	62,2%	43,1%	56,3%	80,0%	86,8%	57,7%	59,6%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	66,7%	95,6%	79,0%	65,0%	71,6%	89,0%	79,7%	75,9%	76,8%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	82,0%	96,7%	85,9%	75,7%	85,7%	93,6%	94,9%	80,7%	83,2%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	66,6%	84,5%	75,3%	57,7%	57,8%	76,4%	70,1%	63,5%	60,7%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	56,7%	89,0%	70,9%	71,4%	54,8%	82,8%	67,4%	73,7%	62,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,34	8,62	7,16	5,88	6,49	7,82	7,54	6,67	6,66
P102 Continuaria venint?	78,6%	68,8%	92,3%	90,9%	59,6%	62,7%	87,9%	79,7%	69,1%	66,3%

S/Indicador positiu – Camp de Tarragona

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 188 - RIUDOMS	ABS 239 - TARRAGONA 1	ABS 240 - TARRAGONA 2	ABS 241 - TARRAGONA 3	ABS 242 - TARRAGONA 4	ABS 243 - TARRAGONA 5	ABS 244 - TARRAGONA 6	ABS 257 - TORREDEMBARRA	ABS 262 - ALT CAMP EST
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	63,6%	52,5%	45,9%	52,3%	65,4%	67,8%	60,1%	51,6%	82,2%
P2 Facilitat del dia de visita?	53,7%	51,9%	41,1%	33,5%	33,9%	51,0%	48,2%	43,6%	26,8%	78,9%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	64,0%	44,8%	44,3%	63,0%	67,7%	58,2%	64,1%	56,0%	76,6%
P4 El soroll habitual?	91,6%	97,2%	94,2%	79,1%	90,4%	96,9%	91,7%	96,2%	89,3%	93,7%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	98,7%	89,6%	80,4%	93,9%	95,3%	92,9%	96,4%	96,6%	98,3%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	77,2%	83,4%	80,4%	80,0%	84,4%	77,5%	84,5%	82,5%	93,1%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	75,5%	78,0%	78,5%	77,0%	87,8%	73,5%	88,0%	81,5%	85,3%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	87,5%	84,4%	77,3%	82,5%	86,1%	72,8%	88,7%	85,6%	88,9%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	83,5%	88,5%	81,0%	83,4%	91,8%	82,9%	87,9%	88,3%	90,4%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	91,4%	97,0%	87,2%	86,4%	97,0%	89,1%	93,5%	93,4%	95,0%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	84,7%	84,0%	81,2%	86,0%	87,2%	74,6%	84,6%	82,6%	90,4%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	90,4%	88,8%	89,3%	92,0%	95,6%	80,9%	94,1%	91,1%	90,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	85,0%	78,4%	71,2%	79,7%	93,8%	85,1%	87,1%	86,1%	92,0%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	89,4%	86,4%	83,5%	92,8%	94,8%	86,9%	85,6%	90,5%	93,4%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	90,9%	77,2%	72,1%	85,0%	90,3%	79,5%	84,1%	77,4%	92,1%
P16 Informació coherent?	91,3%	89,9%	92,8%	82,1%	84,1%	95,4%	87,8%	89,4%	87,5%	93,2%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	87,4%	88,4%	84,9%	89,0%	90,0%	80,8%	86,3%	86,4%	84,4%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	60,1%	45,3%	50,7%	50,0%	67,8%	54,0%	67,2%	50,1%	77,0%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	77,5%	62,0%	61,3%	57,4%	80,7%	69,5%	68,7%	73,9%	89,1%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	77,9%	59,9%	57,3%	63,8%	79,9%	71,9%	69,4%	63,3%	82,8%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	86,0%	76,8%	68,1%	76,2%	95,6%	81,8%	85,7%	83,2%	93,5%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	58,1%	66,1%	53,0%	59,3%	73,3%	58,2%	66,0%	66,9%	85,2%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	66,1%	69,5%	45,7%	58,1%	72,4%	73,8%	60,6%	58,6%	83,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,92	6,46	5,51	6,00	7,29	6,83	6,72	6,39	8,03
P102 Continuaría venint?	78,6%	73,9%	74,8%	59,3%	76,0%	81,1%	77,1%	79,8%	66,0%	89,7%

S/Indicador positiu – Camp de Tarragona

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 263 - VALLS URBÀ	ABS 303 - REUS 1	ABS 304 - REUS 2	ABS 305 - REUS 3	ABS 306 - REUS 4	ABS 307 - REUS 5	ABS 314 - BAIX PENEDÈS - INTERIOR	ABS 324 - VANDELLOS I L'HOSPITALET DE L'INFANT	ABS 333 - ALT CAMP OEST
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	67,1%	76,2%	78,7%	66,7%	57,1%	62,3%	55,3%	61,5%	71,0%
P2 Facilitat del dia de visita?	53,7%	44,4%	72,7%	61,2%	50,9%	34,0%	41,8%	43,8%	54,2%	63,9%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	68,5%	70,9%	76,2%	49,8%	57,2%	55,3%	53,2%	56,5%	70,8%
P4 El soroll habitual?	91,6%	94,2%	94,6%	92,9%	95,2%	90,1%	90,4%	95,6%	91,6%	97,0%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	92,3%	96,1%	94,9%	96,1%	95,9%	94,7%	93,9%	94,5%	98,5%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	75,6%	92,8%	90,8%	84,4%	82,4%	79,5%	73,3%	84,5%	81,1%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	76,8%	91,6%	91,0%	83,7%	78,3%	79,0%	75,3%	86,7%	76,4%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	78,7%	94,1%	91,0%	83,6%	82,1%	82,2%	79,6%	85,6%	83,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	82,3%	94,0%	93,8%	88,8%	85,8%	81,3%	85,8%	89,4%	86,2%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	84,4%	97,7%	95,9%	92,2%	89,7%	89,4%	89,9%	94,4%	89,5%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	77,8%	95,4%	91,0%	82,4%	81,7%	80,3%	79,2%	82,3%	80,2%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	85,5%	97,6%	93,9%	92,2%	86,3%	93,7%	86,1%	89,4%	86,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	89,5%	94,3%	93,3%	90,7%	74,5%	88,0%	83,6%	87,6%	83,4%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	89,5%	97,2%	95,5%	92,3%	85,1%	93,3%	91,5%	96,8%	88,6%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	79,0%	94,7%	93,1%	89,9%	79,3%	80,2%	81,8%	88,8%	81,4%
P16 Informació coherent?	91,3%	83,9%	96,4%	94,7%	88,8%	90,3%	86,8%	86,0%	91,7%	88,9%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	79,1%	93,7%	86,3%	79,8%	85,2%	84,5%	83,1%	85,2%	87,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	72,5%	78,8%	80,0%	55,7%	55,7%	65,8%	47,1%	53,0%	65,0%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	77,3%	85,0%	84,3%	73,8%	57,0%	70,2%	68,9%	65,5%	84,8%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	73,2%	82,1%	86,8%	73,4%	62,7%	65,2%	66,6%	72,4%	70,5%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	84,7%	95,1%	93,9%	90,2%	75,4%	82,5%	80,9%	86,7%	81,3%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	74,2%	77,2%	76,6%	71,7%	66,3%	72,4%	65,5%	63,3%	67,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	61,0%	70,0%	88,3%	62,1%	67,8%	68,6%	38,4%	60,1%	69,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,05	7,74	7,85	7,16	6,13	6,57	6,46	6,90	7,08
P102 Continuarà venint?	78,6%	86,5%	91,2%	90,9%	76,7%	62,9%	79,7%	66,0%	69,8%	80,0%

S/Indicador positiu – Camp de Tarragona

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 339 - SALOU	ABS 340 - VILA-SECA	ABS 352 - TARRAGONA-7 (SANT SALVADOR)	ABS 354 - LA SELVA DEL CAMP	ABS 357 - CALAFELL	ABS 364 - TARRAGONA-8
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	60,7%	56,6%	74,7%	48,6%	47,6%	75,5%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	49,7%	36,7%	58,1%	36,1%	28,9%	56,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	63,9%	67,6%	72,1%	42,4%	61,7%	84,0%
P4 El soroll habitual?	91,6%	90,4%	94,6%	96,6%	86,8%	92,3%	99,0%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	97,2%	98,8%	100,0%	98,9%	89,5%	99,1%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	86,5%	85,0%	86,7%	76,0%	77,2%	87,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	83,8%	88,4%	85,6%	71,7%	80,6%	91,6%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	87,4%	89,5%	90,7%	78,2%	85,4%	93,8%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	89,5%	92,5%	87,4%	82,1%	87,0%	91,7%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	92,5%	97,6%	91,3%	94,5%	90,3%	94,7%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	88,5%	90,4%	84,3%	78,7%	77,1%	91,8%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	92,7%	96,9%	93,4%	84,9%	89,3%	96,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	85,7%	90,2%	92,7%	84,1%	75,9%	95,5%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	95,8%	95,9%	95,8%	93,5%	85,3%	96,7%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	89,4%	84,3%	92,4%	83,5%	78,5%	89,9%
P16 Informació coherent?	91,3%	94,3%	94,5%	90,1%	84,3%	82,6%	92,1%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	87,9%	87,3%	87,5%	74,6%	76,7%	87,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	67,4%	62,7%	71,9%	41,2%	50,1%	76,1%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	71,1%	66,8%	75,4%	51,6%	64,0%	79,3%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	67,1%	71,8%	77,9%	56,9%	53,6%	82,5%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	86,7%	82,6%	87,9%	78,0%	71,9%	93,4%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	65,0%	62,7%	71,0%	53,1%	48,4%	78,2%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	59,2%	58,5%	68,5%	67,9%	59,0%	74,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,19	6,81	7,59	6,10	6,16	7,85
P102 Continuarà venint?	78,6%	79,2%	74,4%	84,0%	61,0%	61,6%	83,7%

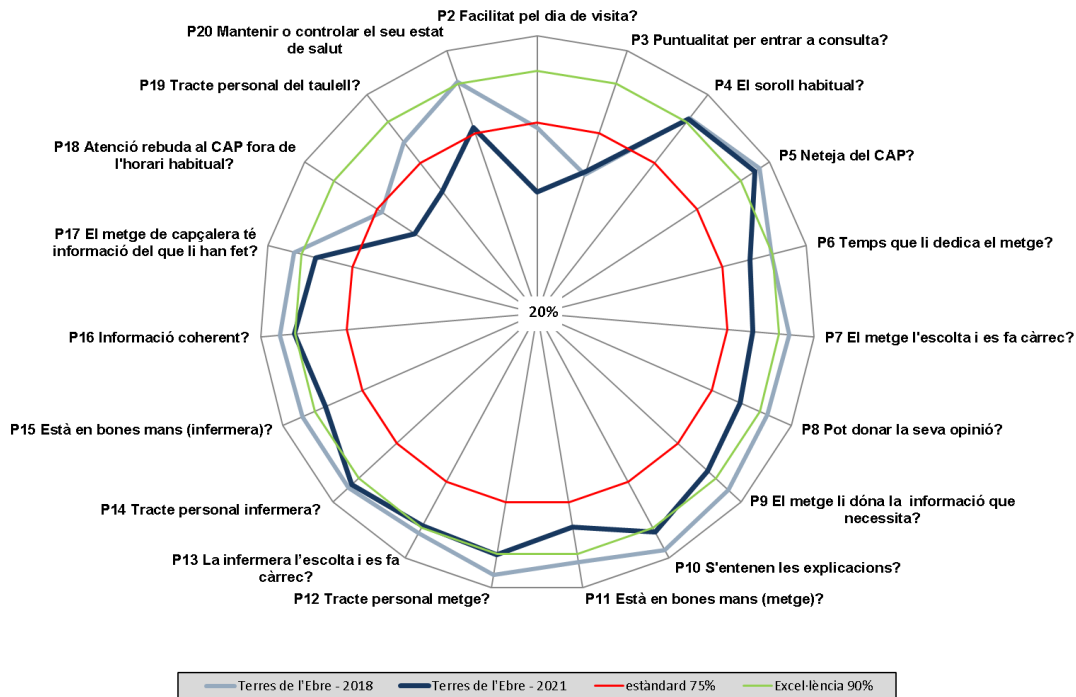
S/Radar – Terres de l'Ebre

Resultats

Gràfic radial:

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

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



S/Indicador positiu – Terres de l'Ebre

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 4 - AMPOSTA	ABS 113 - DELTEBRE	ABS 120 - FLIX	ABS 165 - MÓRA LA NOVA - MÓRA D'EBRE	ABS 165 - L'AMETLLA DE MAR - EL PERELLÓ	ABS 206 - SANT CARLES DE LA RÀPITA	ABS 246 - TERRA ALTA	ABS 255 - TORTOSA 1 EST	ABS 256 - TORTOSA 2 OEST
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	63,6%	43,5%	80,3%	59,0%	63,1%	64,1%	62,1%	81,6%	70,9%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	61,2%	38,4%	80,6%	44,4%	42,9%	51,2%	59,3%	57,8%	60,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	62,2%	45,7%	75,0%	67,2%	63,6%	66,2%	75,4%	64,2%	64,7%
P4 El soroll habitual?	91,6%	90,7%	76,1%	91,1%	91,4%	97,5%	88,7%	95,1%	89,4%	88,1%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	95,5%	89,1%	100,0%	96,1%	93,7%	93,7%	96,2%	94,0%	96,1%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	83,5%	70,7%	94,3%	72,9%	80,9%	91,0%	83,7%	88,3%	86,1%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	83,1%	72,8%	89,6%	83,1%	77,3%	85,3%	83,5%	83,9%	86,1%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	82,2%	74,3%	92,2%	80,5%	76,3%	88,5%	88,7%	86,7%	87,9%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	84,9%	84,1%	95,1%	78,1%	73,4%	93,6%	94,9%	89,7%	88,7%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	90,3%	87,9%	96,5%	87,3%	85,3%	96,5%	95,1%	94,3%	90,1%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	79,8%	68,6%	91,5%	81,5%	73,4%	89,4%	89,4%	89,7%	85,7%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	92,6%	81,7%	98,9%	82,2%	85,5%	97,5%	93,8%	93,0%	90,2%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	89,0%	82,6%	97,7%	87,6%	85,9%	87,1%	93,1%	92,0%	94,1%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	93,0%	89,3%	99,0%	84,6%	91,6%	97,1%	97,1%	93,1%	94,6%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	84,6%	81,1%	96,4%	81,7%	87,3%	94,4%	89,6%	93,3%	90,7%
P16 Informació coherent?	91,3%	85,4%	84,0%	98,7%	85,5%	81,0%	97,3%	92,9%	93,8%	94,5%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	90,6%	80,0%	88,9%	77,7%	77,5%	85,7%	94,7%	93,0%	86,4%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	70,8%	48,1%	79,8%	55,3%	44,3%	64,0%	61,7%	72,5%	60,7%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	59,1%	60,7%	86,6%	65,6%	35,4%	58,7%	72,7%	68,6%	68,6%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	76,8%	59,0%	88,0%	67,3%	63,7%	84,1%	86,8%	85,2%	78,1%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	80,8%	72,8%	95,4%	81,7%	76,6%	88,1%	84,5%	84,7%	88,1%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	71,1%	53,7%	82,8%	56,4%	55,8%	66,6%	75,1%	79,4%	70,7%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	74,9%	54,9%	80,7%	63,8%	72,1%	65,4%	76,4%	78,2%	67,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,32	5,68	7,90	6,45	6,05	7,06	7,09	7,47	7,20
P102 Continuaria venint?	78,6%	78,1%	59,1%	85,8%	69,9%	61,2%	75,6%	84,6%	81,0%	89,4%

S/Indicador positiu – Terres de l'Ebre

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 260 - ULLDECONA	ABS 328 - L'ALDEA - CAMARLES - L'AMPOLLA
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	65,6%	62,4%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	49,7%	59,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	54,6%	57,6%
P4 El soroll habitual?	91,6%	96,3%	95,9%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	96,6%	94,9%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	81,4%	82,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	78,1%	84,1%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	82,6%	82,4%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	86,2%	85,4%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	88,7%	93,5%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	74,3%	82,0%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	87,9%	89,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	84,4%	88,7%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	88,4%	91,8%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	73,9%	79,5%
P16 Informació coherent?	91,3%	89,5%	89,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	83,4%	86,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	63,8%	67,6%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	62,1%	73,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	76,8%	77,6%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	85,3%	79,9%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	71,0%	64,7%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	71,4%	68,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,64	6,81
P102 Continuarà venint?	78,6%	73,1%	74,9%

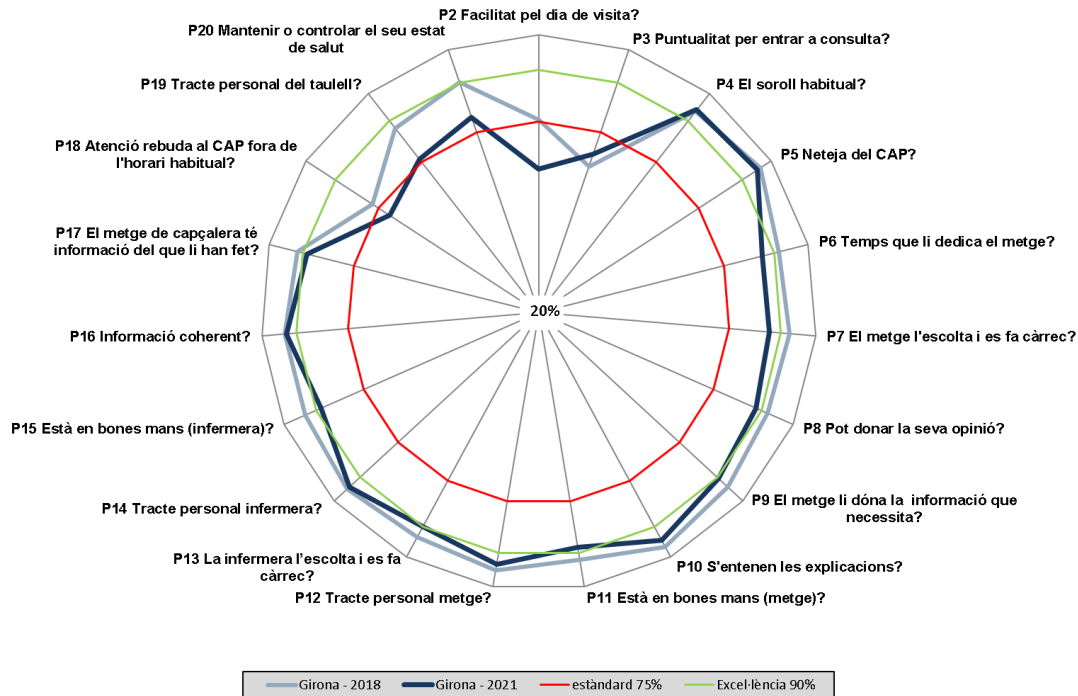
S/Radar – Girona

Resultats

Gràfic radial:

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

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



S/Indicador positiu – Girona

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 5 - ANGLÈS	ABS 8 - ARBÚCIES/SANT HILARI	ABS 15 - BANYOLES	ABS 80 - BÀSCARA	ABS 83 - BESALÚ	ABS 84 - LA BISBAL D'EMPORDÀ	ABS 85 - BLANES	ABS 90 - CALELLA	ABS 92 - CAMPRODON
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	74,0%	73,8%	60,3%	78,6%	92,7%	63,9%	65,6%	60,8%	78,7%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	52,7%	63,3%	52,4%	68,5%	86,4%	58,7%	48,5%	37,2%	68,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	71,7%	77,6%	69,6%	80,9%	80,9%	56,2%	59,7%	62,2%	74,8%
P4 El soroll habitual?	91,6%	98,4%	91,3%	98,0%	98,0%	100,0%	91,3%	89,0%	85,9%	96,2%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	94,9%	96,8%	94,8%	96,9%	100,0%	94,7%	97,4%	96,1%	95,6%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	92,6%	83,1%	78,3%	88,9%	89,4%	73,8%	80,3%	81,5%	90,1%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	87,3%	79,8%	81,1%	88,3%	90,5%	72,6%	84,1%	79,6%	92,7%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	86,6%	86,9%	81,3%	91,2%	96,6%	74,8%	86,8%	82,5%	91,1%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	92,6%	86,7%	85,0%	87,6%	91,6%	80,4%	84,8%	87,1%	95,7%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	98,5%	94,4%	90,8%	93,0%	97,6%	86,7%	89,0%	92,0%	98,1%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	88,4%	90,1%	81,9%	88,5%	92,4%	75,1%	82,7%	83,9%	89,8%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	94,9%	90,3%	87,6%	92,4%	99,0%	83,8%	93,3%	91,2%	94,0%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	91,4%	91,3%	83,9%	91,3%	92,8%	88,2%	90,3%	85,1%	91,3%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	96,4%	96,2%	89,9%	95,8%	95,7%	91,9%	92,8%	89,5%	98,3%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	93,5%	89,6%	78,5%	90,0%	90,5%	83,1%	85,8%	80,6%	93,5%
P16 Informació coherent?	91,3%	95,0%	92,8%	90,6%	94,7%	93,8%	86,4%	87,6%	87,3%	94,1%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	88,0%	88,8%	84,8%	93,9%	87,7%	81,4%	80,0%	81,0%	87,7%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	76,5%	66,0%	49,1%	76,4%	90,9%	58,7%	71,2%	58,8%	66,6%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	77,5%	74,2%	73,4%	85,1%	93,1%	70,1%	63,3%	67,6%	72,1%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	83,9%	79,0%	69,3%	91,4%	89,9%	68,6%	67,7%	73,6%	82,9%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	93,9%	82,0%	84,4%	94,0%	97,9%	81,6%	80,9%	82,0%	90,0%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	77,7%	76,0%	61,3%	81,8%	94,8%	66,5%	67,8%	70,6%	79,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	81,4%	79,7%	60,7%	79,6%	83,0%	56,5%	77,3%	69,7%	77,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,58	7,41	6,78	7,84	8,30	6,38	6,81	7,02	7,77
P102 Continuaria venint?	78,6%	83,7%	80,9%	69,6%	85,3%	92,1%	70,5%	76,9%	79,1%	85,4%

S/Indicador positiu – Girona

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 93 - CANET DE MAR	ABS 100 - CASSÀ DE LA SELVA	ABS 101 - CELRÀ	ABS 114 - L'ESCALA	ABS 119 - FIGUERES	ABS 124 - GIRONA 1	ABS 125 - GIRONA 2	ABS 126 - GIRONA 3	ABS 127 - GIRONA 4
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	78,4%	72,2%	88,7%	57,3%	76,3%	80,0%	65,4%	68,0%	73,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	81,1%	59,8%	78,3%	38,0%	65,6%	69,6%	45,4%	59,0%	61,4%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	77,7%	59,9%	69,1%	58,8%	65,7%	60,2%	63,4%	66,6%	58,2%
P4 El soroll habitual?	91,6%	98,6%	97,8%	93,1%	97,5%	93,7%	93,8%	93,9%	96,7%	92,9%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	94,1%	97,6%	97,5%	94,9%	97,5%	97,8%	91,6%	95,5%	97,4%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	87,0%	87,3%	89,4%	75,0%	86,3%	89,3%	78,3%	92,6%	96,6%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	91,7%	88,6%	91,1%	78,6%	84,6%	94,4%	79,8%	93,4%	93,8%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	89,8%	87,8%	93,1%	80,2%	89,4%	95,6%	85,6%	95,9%	96,3%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	98,6%	92,0%	95,8%	77,2%	93,1%	95,1%	88,8%	94,6%	94,1%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	98,6%	93,8%	97,9%	84,8%	95,4%	100,0%	92,9%	97,0%	96,4%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	90,2%	89,1%	93,1%	81,5%	85,1%	95,9%	86,9%	94,1%	98,9%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	97,3%	95,0%	97,2%	87,0%	94,6%	95,8%	88,7%	99,0%	98,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	91,8%	90,2%	94,2%	86,8%	91,6%	90,6%	84,0%	95,4%	97,4%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	98,2%	95,7%	98,9%	92,7%	93,0%	95,7%	90,3%	97,6%	100,0%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	92,9%	85,2%	95,6%	80,8%	85,6%	87,2%	84,1%	92,5%	96,2%
P16 Informació coherent?	91,3%	93,2%	88,3%	98,2%	90,0%	93,3%	96,3%	89,5%	96,9%	97,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	88,4%	91,5%	90,0%	78,4%	90,0%	91,5%	88,1%	90,1%	94,8%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	74,6%	72,5%	80,3%	62,7%	67,3%	78,8%	71,2%	71,6%	77,6%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	78,9%	69,4%	77,5%	76,3%	67,5%	88,8%	72,6%	75,6%	78,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	84,8%	79,5%	86,1%	65,9%	78,6%	78,1%	78,6%	75,2%	87,8%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	90,7%	82,3%	93,4%	84,3%	85,0%	94,1%	86,8%	95,0%	93,1%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	75,6%	73,2%	86,8%	60,2%	71,8%	82,8%	77,9%	68,5%	73,4%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	74,3%	85,0%	87,1%	67,9%	80,0%	75,1%	72,6%	78,6%	84,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,88	7,46	8,05	6,59	7,48	7,99	7,10	7,54	7,87
P102 Continuarà venint?	78,6%	91,0%	80,4%	86,4%	66,8%	83,8%	87,5%	77,2%	83,7%	92,8%

S/Indicador positiu – Girona

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 133 - LA JONQUERA	ABS 134 - LLANÇÀ	ABS 142 - LLORET DE MAR	ABS 143 - MALGRAT DE MAR	ABS 171 - OLOT	ABS 172 - PALAFRUGELL	ABS 173 - PALAMÓS	ABS 177 - PERALADA	ABS 187 - RIPOLL-SANT JOAN DE LES ABADESSES
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	79,6%	77,6%	51,9%	63,5%	81,9%	74,9%	77,8%	92,1%	78,5%
P2 Facilitat del dia de visita?	53,7%	77,5%	68,2%	46,0%	48,1%	61,2%	58,2%	60,7%	83,5%	59,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	74,8%	70,3%	56,2%	66,1%	73,4%	64,4%	60,3%	84,8%	70,7%
P4 El soroll habitual?	91,6%	91,4%	96,9%	91,3%	88,6%	96,5%	88,3%	88,8%	94,0%	87,8%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	92,4%	94,5%	94,5%	96,1%	97,4%	95,0%	95,7%	99,1%	94,9%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	90,9%	91,5%	78,1%	81,1%	92,8%	80,9%	87,2%	95,4%	92,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	89,9%	92,1%	81,9%	83,2%	92,6%	81,8%	91,7%	95,4%	88,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	89,9%	89,8%	83,0%	81,9%	94,7%	86,3%	92,0%	95,2%	91,3%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	94,3%	93,9%	91,1%	84,6%	96,0%	80,4%	95,7%	96,8%	88,6%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	92,6%	95,0%	93,8%	91,0%	97,9%	86,5%	98,5%	99,1%	93,0%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	91,8%	87,9%	82,5%	86,2%	94,7%	82,6%	90,7%	96,9%	90,5%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	91,9%	93,5%	91,1%	93,3%	97,4%	88,7%	95,9%	98,1%	96,3%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	93,1%	94,2%	85,6%	87,6%	93,4%	90,7%	94,7%	93,4%	91,3%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	97,5%	97,1%	88,0%	94,5%	96,5%	95,1%	98,6%	98,5%	94,6%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	89,0%	89,6%	84,0%	88,4%	92,1%	84,2%	96,0%	95,4%	91,3%
P16 Informació coherent?	91,3%	93,6%	89,9%	91,9%	90,2%	98,7%	86,6%	98,5%	98,7%	96,1%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	90,0%	91,8%	83,9%	94,2%	93,2%	85,0%	93,2%	93,6%	85,9%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	75,9%	76,4%	72,3%	60,3%	83,8%	75,7%	74,4%	86,4%	79,7%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	79,0%	80,8%	65,0%	68,2%	80,8%	86,8%	79,8%	87,8%	78,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	81,1%	86,4%	76,7%	72,0%	90,1%	75,9%	80,5%	94,8%	80,6%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	85,4%	89,4%	89,0%	82,4%	91,7%	90,1%	95,7%	96,2%	91,8%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	77,6%	81,4%	56,1%	68,8%	80,5%	74,5%	73,7%	91,0%	77,9%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	78,9%	87,1%	61,6%	72,8%	83,8%	70,0%	69,9%	86,9%	78,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,82	7,68	6,83	7,04	7,95	7,49	7,57	8,77	7,44
P102 Continuaría venint?	78,6%	85,8%	84,2%	77,5%	74,8%	90,7%	81,7%	84,4%	94,3%	84,9%

S/Indicador positiu – Girona

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 189 - ROSES	ABS 199 - SALT	ABS 208 - SANT FELIU DE GUÍXOLS	ABS 221 - SANTA COLOMA DE FARNERS	ABS 231 - SARRIÀ DE TER	ABS 234 - SILS/VIDRERES/MAÇA NET DE LA SELVA	ABS 258 - TORROELLA DE MONTGRÍ	ABS 267 - VILAFANT	ABS 325 - PINEDA
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	67,9%	77,1%	77,7%	67,2%	75,6%	40,4%	78,4%	81,8%	70,9%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	56,3%	56,9%	70,7%	56,9%	67,1%	26,6%	72,0%	71,9%	55,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	73,0%	71,8%	72,9%	63,7%	77,6%	38,6%	70,8%	75,1%	61,3%
P4 El soroll habitual?	91,6%	98,7%	93,2%	93,7%	91,8%	98,5%	88,1%	98,8%	100,0%	91,1%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	93,9%	88,2%	97,6%	98,5%	97,4%	86,2%	97,9%	96,8%	93,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	90,6%	85,6%	88,1%	84,4%	91,5%	84,4%	86,6%	88,7%	91,2%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	84,3%	90,7%	87,0%	87,4%	86,5%	71,6%	84,9%	89,1%	88,3%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	83,2%	93,3%	89,2%	92,4%	88,5%	76,8%	86,0%	89,9%	91,1%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	91,1%	88,0%	90,9%	88,4%	93,4%	83,1%	90,8%	95,1%	87,8%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	95,0%	94,5%	96,1%	96,2%	97,0%	89,6%	94,9%	98,3%	90,3%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	85,1%	93,5%	93,6%	88,4%	89,0%	73,6%	89,8%	91,1%	81,8%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	92,9%	93,3%	92,0%	95,6%	90,1%	84,4%	96,2%	98,0%	95,7%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	75,9%	87,8%	88,9%	92,3%	92,6%	77,6%	89,4%	94,0%	91,0%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	86,7%	93,0%	90,2%	96,3%	93,7%	84,1%	96,3%	95,3%	95,2%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	78,1%	89,6%	90,2%	91,4%	94,0%	78,8%	87,1%	93,0%	82,6%
P16 Informació coherent?	91,3%	89,9%	94,5%	97,2%	88,5%	96,6%	89,7%	95,6%	95,4%	91,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	90,0%	89,2%	93,4%	87,2%	94,5%	79,6%	91,4%	88,1%	80,4%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	62,7%	64,3%	80,1%	68,3%	83,9%	45,4%	73,5%	81,5%	73,3%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	78,7%	78,9%	79,0%	76,2%	74,8%	44,9%	73,5%	78,5%	70,1%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	72,8%	82,9%	83,2%	83,8%	85,0%	59,4%	82,3%	81,9%	73,0%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	80,8%	88,3%	87,6%	88,6%	91,9%	74,2%	94,7%	95,3%	89,8%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	73,8%	79,1%	77,1%	75,4%	85,2%	44,5%	84,2%	75,1%	81,0%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	70,2%	81,7%	83,6%	72,8%	78,8%	49,0%	81,1%	84,4%	73,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,96	7,59	7,84	7,04	7,88	5,57	7,75	7,81	7,30
P102 Continuaría venint?	78,6%	70,0%	85,7%	84,2%	80,2%	85,9%	56,9%	78,4%	86,1%	79,8%

S/Indicador positiu – Girona

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 330 - BREDA - HOSTALRIC	ABS 336 - TORDERA	ABS 343 - RIBES DE FRESE - CAMPDEVANOL	ABS 346 - SANT JOAN LES FONTS	ABS 347 - VALL D'EN BAS
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	56,6%	86,2%	57,9%	79,5%	93,6%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	34,8%	72,3%	60,1%	67,5%	88,1%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	55,4%	81,0%	64,7%	69,0%	88,3%
P4 El soroll habitual?	91,6%	90,6%	93,6%	94,8%	95,9%	98,3%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	88,3%	90,6%	94,9%	93,6%	95,5%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	73,7%	93,8%	80,0%	83,8%	95,0%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	74,4%	94,1%	81,8%	85,4%	98,1%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	73,3%	97,0%	84,8%	85,1%	98,1%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	82,7%	98,5%	85,5%	91,2%	98,0%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	90,2%	98,5%	92,6%	95,3%	100,0%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	75,7%	95,4%	91,8%	88,1%	98,1%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	88,7%	98,5%	89,2%	93,1%	99,1%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	77,5%	95,1%	88,4%	85,0%	97,2%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	86,6%	93,5%	92,6%	89,2%	98,3%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	82,5%	93,7%	81,9%	84,1%	96,3%
P16 Informació coherent?	91,3%	85,0%	98,5%	92,9%	88,4%	97,9%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	85,5%	95,3%	87,6%	94,4%	97,9%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	46,5%	82,5%	60,3%	59,4%	83,0%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	58,7%	81,5%	79,6%	83,0%	91,6%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	69,6%	86,0%	72,2%	77,6%	93,5%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	77,8%	93,8%	88,7%	87,4%	97,4%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	50,8%	80,0%	73,6%	74,0%	92,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	63,2%	82,7%	73,5%	81,2%	86,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,19	8,20	6,89	7,65	8,73
P102 Continuarà venint?	78,6%	57,9%	93,9%	74,6%	80,9%	94,4%

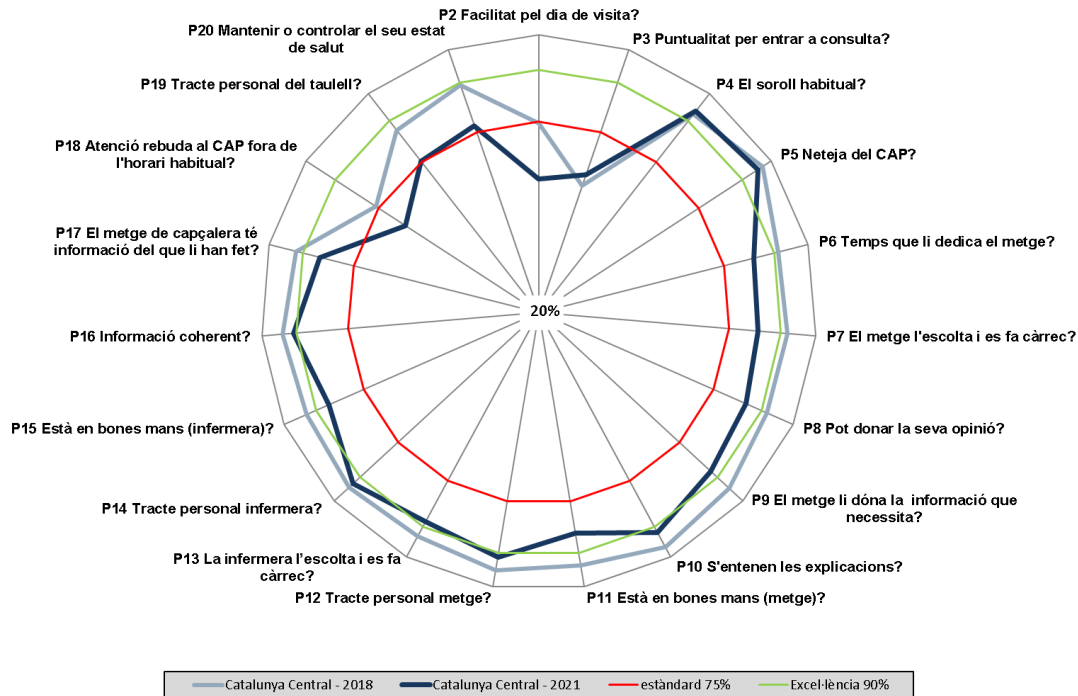
S/Radar – Catalunya Central

Resultats

Gràfic radial:

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

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



S/Indicador positiu – Catalunya Central

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 11 - ARTÉS	ABS 82 - BERGA	ABS 88 - CALAF	ABS 96 - CARDONA	ABS 98 - MONTSERRAT	ABS 102 - CENTELLES	ABS 128 - BAIX BERGUEDÀ	ABS 130 - ALT BERGUEDÀ	ABS 131 - ANOIA RURAL
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	84,6%	74,9%	67,4%	86,4%	59,9%	58,5%	76,5%	82,9%	71,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	76,2%	58,5%	52,8%	90,1%	49,1%	58,4%	60,8%	76,8%	64,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	70,1%	65,7%	65,9%	75,9%	51,6%	47,9%	81,3%	87,5%	67,1%
P4 El soroll habitual?	91,6%	94,5%	97,1%	98,6%	95,3%	96,6%	94,4%	98,1%	94,7%	94,5%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	97,9%	94,5%	97,5%	97,9%	92,9%	99,0%	96,9%	97,1%	95,2%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	88,1%	83,1%	83,4%	91,0%	74,9%	83,2%	90,8%	94,6%	84,0%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	89,1%	84,7%	81,1%	88,3%	69,4%	82,3%	90,0%	95,2%	83,1%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	91,1%	85,0%	81,9%	90,2%	72,9%	81,5%	89,6%	96,6%	83,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	88,2%	90,3%	83,0%	94,8%	77,7%	85,4%	89,4%	98,6%	89,6%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	90,5%	95,0%	92,3%	95,9%	83,1%	94,5%	94,0%	99,1%	93,1%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	89,0%	86,4%	77,8%	85,2%	72,3%	82,1%	89,4%	95,6%	86,5%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	95,4%	94,8%	88,2%	97,8%	83,3%	88,7%	97,2%	96,0%	93,2%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	90,4%	91,4%	80,4%	92,2%	86,2%	82,8%	84,5%	96,1%	90,9%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	93,5%	95,5%	82,9%	95,7%	92,6%	90,9%	86,0%	97,0%	97,5%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	87,4%	89,8%	74,8%	85,9%	78,4%	83,6%	83,9%	94,6%	90,9%
P16 Informació coherent?	91,3%	92,3%	90,4%	84,8%	95,6%	83,6%	89,4%	91,8%	99,1%	95,4%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	86,8%	86,6%	83,7%	91,3%	76,8%	88,9%	91,5%	92,9%	91,5%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	74,3%	70,5%	66,1%	69,8%	61,2%	58,2%	69,6%	74,5%	74,8%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	80,0%	85,7%	66,7%	87,4%	70,0%	68,8%	74,3%	86,2%	84,0%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	85,1%	82,1%	71,4%	88,2%	60,9%	76,2%	81,2%	89,2%	80,6%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	88,3%	89,2%	79,4%	91,0%	74,3%	87,3%	88,0%	97,2%	92,1%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	82,3%	75,9%	69,7%	85,2%	64,1%	82,3%	86,0%	79,0%	79,0%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	78,1%	85,4%	60,7%	88,0%	54,8%	56,7%	78,9%	77,8%	83,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,54	7,14	6,42	7,86	6,30	6,75	7,78	8,26	7,75
P102 Continuaria venint?	78,6%	89,9%	84,5%	69,7%	88,7%	66,2%	71,1%	83,3%	88,6%	84,3%

S/Indicador positiu – Catalunya Central

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 144 - MANLLEU	ABS 145 - MANRESA 1	ABS 146 - MANRESA 2	ABS 147 - MANRESA 3	ABS 148 - MANRESA 4	ABS 159 - MOIÀ	ABS 167 - NAVÀS/BALSARENY	ABS 185 - LLUÇANÈS	ABS 200 - SALLENT
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	58,3%	76,8%	83,3%	79,4%	67,2%	69,4%	72,8%	94,7%	72,4%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	39,7%	65,5%	57,4%	65,6%	50,4%	57,3%	54,3%	87,7%	56,4%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	55,1%	69,3%	73,7%	58,3%	64,8%	61,1%	54,6%	90,4%	64,0%
P4 El soroll habitual?	91,6%	85,7%	93,0%	95,4%	92,7%	94,7%	91,5%	94,6%	97,1%	98,9%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	91,4%	100,0%	99,0%	91,5%	96,0%	94,0%	96,5%	98,5%	98,6%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	75,4%	75,3%	81,0%	82,9%	85,5%	89,8%	90,8%	92,5%	85,2%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	75,2%	85,3%	86,6%	78,0%	89,5%	85,2%	84,4%	94,7%	85,1%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	81,5%	86,0%	89,0%	85,9%	90,6%	88,2%	89,1%	93,8%	83,0%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	84,9%	84,1%	89,1%	83,8%	90,3%	92,1%	90,8%	94,4%	83,5%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	89,8%	93,5%	94,9%	89,9%	96,6%	96,7%	94,1%	98,5%	90,4%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	75,3%	86,0%	88,4%	86,0%	90,8%	87,8%	84,0%	93,1%	83,3%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	89,8%	92,4%	92,0%	89,9%	93,2%	93,5%	90,8%	94,7%	90,4%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	86,8%	90,4%	93,3%	80,7%	84,4%	88,4%	86,6%	98,6%	84,1%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	91,2%	95,5%	95,9%	91,4%	93,0%	92,8%	89,5%	100,0%	89,3%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	83,3%	86,9%	93,6%	81,9%	87,3%	86,0%	80,4%	97,0%	86,9%
P16 Informació coherent?	91,3%	88,6%	87,4%	90,9%	90,2%	93,9%	97,0%	94,2%	95,6%	85,6%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	78,2%	86,4%	88,2%	81,2%	86,4%	92,0%	88,1%	92,0%	82,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	60,5%	79,7%	77,2%	73,3%	55,0%	64,0%	55,4%	86,2%	76,5%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	69,3%	88,2%	82,5%	82,3%	62,7%	61,5%	78,0%	98,6%	77,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	67,6%	76,7%	81,0%	79,5%	77,2%	78,2%	76,7%	93,5%	78,7%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	84,0%	85,3%	90,8%	88,8%	83,3%	83,4%	85,3%	94,4%	87,4%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	57,2%	79,7%	74,4%	80,4%	66,6%	75,5%	71,3%	94,6%	71,3%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	74,6%	77,6%	77,6%	69,1%	64,9%	83,3%	86,5%	88,1%	75,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,36	7,75	7,88	7,37	6,92	7,11	6,70	8,54	7,42
P102 Continuarà venint?	78,6%	63,0%	85,2%	89,3%	81,7%	84,9%	74,8%	76,4%	94,0%	78,2%

S/Indicador positiu – Catalunya Central

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 211 - NAVARCLES - SANT FRUITÓS DE BAGES	ABS 212 - SANT HIPÒLIT DE VOLTREGÀ	ABS 215 - SANT JOAN DE VILATORRADA	ABS 217 - SANT QUIRZE DE BESORA	ABS 219 - SANT VICENÇ DE CASTELLET	ABS 228 - SANTA COLOMA DE QUERALT	ABS 229 - SANTA MARGARIDA DE MONTBUI	ABS 236 - EL SOLSONÈS	ABS 237 - SÚRIA
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	55,9%	53,7%	66,3%	79,8%	77,1%	88,1%	49,5%	38,6%	81,9%
P2 Facilitat del dia de visita?	53,7%	53,2%	44,0%	59,2%	68,2%	62,5%	77,9%	38,5%	28,8%	60,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	55,6%	38,9%	65,9%	53,0%	59,1%	69,3%	49,2%	31,3%	64,7%
P4 El soroll habitual?	91,6%	94,2%	89,2%	95,9%	97,5%	95,3%	93,3%	93,2%	87,9%	100,0%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	92,0%	91,7%	95,0%	95,8%	100,0%	93,0%	92,5%	83,1%	99,1%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	79,7%	69,5%	82,2%	88,3%	90,3%	84,7%	74,1%	57,0%	94,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	80,9%	67,7%	82,6%	83,4%	91,2%	88,0%	71,9%	52,1%	96,5%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	81,5%	73,0%	84,6%	84,7%	91,9%	88,3%	81,1%	55,5%	92,5%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	86,1%	79,2%	86,5%	84,9%	88,2%	91,0%	79,6%	64,8%	95,1%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	88,0%	83,8%	92,8%	90,0%	90,4%	93,2%	85,1%	73,4%	100,0%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	80,1%	67,3%	85,7%	87,0%	88,5%	85,2%	77,4%	50,7%	92,9%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	90,4%	76,9%	86,8%	90,8%	94,0%	96,1%	92,2%	71,3%	96,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	88,9%	83,6%	81,4%	89,1%	92,5%	90,2%	84,4%	74,6%	85,9%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	91,7%	84,8%	90,0%	98,8%	90,3%	96,0%	92,0%	85,2%	92,6%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	83,5%	71,1%	83,3%	89,0%	87,3%	84,5%	81,7%	67,0%	93,0%
P16 Informació coherent?	91,3%	87,0%	76,2%	91,0%	92,0%	95,1%	92,1%	87,2%	73,7%	95,9%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	80,2%	74,6%	92,0%	80,2%	85,8%	92,6%	78,6%	57,7%	90,3%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	51,1%	39,7%	51,0%	61,0%	62,9%	77,9%	52,5%	40,2%	80,3%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	72,5%	61,2%	65,2%	80,9%	74,6%	85,8%	62,0%	50,2%	78,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	65,8%	55,9%	75,8%	80,4%	81,8%	85,4%	61,7%	50,8%	89,0%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	83,2%	74,1%	85,0%	90,5%	84,2%	90,7%	78,1%	57,6%	95,7%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	61,0%	60,2%	56,4%	78,5%	74,7%	86,3%	63,6%	44,2%	76,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	67,5%	60,5%	67,2%	84,5%	66,3%	83,9%	63,5%	40,9%	81,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,60	5,88	7,01	7,63	7,27	7,95	5,88	4,73	7,72
P102 Continuarà venint?	78,6%	66,7%	61,5%	80,3%	78,1%	84,4%	84,1%	70,8%	43,3%	88,5%

S/Indicador positiu – Catalunya Central

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 238 - SANTA EUGÈNIA DE BERGA	ABS 253 - TONA	ABS 254 - VALL DEL GES	ABS 269 - VILANOVA DEL CAMÍ	ABS 337 - CAPELLADES	ABS 338 - PIERA	ABS 350 - VIC-1 NORD	ABS 351 - VIC-2 SUD	ABS 371 - IGUALADA-1
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	86,8%	69,8%	68,5%	66,8%	69,5%	74,1%	66,9%	80,9%	72,1%
P2 Facilitat del dia de visita?	53,7%	76,8%	44,5%	60,8%	45,2%	57,5%	53,4%	49,1%	70,2%	46,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	69,3%	44,3%	54,8%	74,0%	53,1%	61,1%	72,7%	66,5%	64,9%
P4 El soroll habitual?	91,6%	96,5%	85,8%	89,6%	96,3%	94,5%	93,1%	87,6%	89,1%	87,5%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	98,4%	94,0%	97,0%	96,3%	91,4%	98,0%	94,1%	98,5%	94,5%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	90,4%	85,2%	80,2%	90,2%	83,6%	76,2%	83,1%	94,1%	82,7%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	92,4%	85,7%	85,0%	86,7%	80,6%	77,6%	86,9%	93,1%	79,1%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	92,5%	87,1%	86,9%	91,3%	80,4%	83,5%	87,6%	92,6%	83,7%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	95,7%	91,5%	85,7%	91,3%	84,3%	89,1%	87,7%	95,1%	80,2%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	95,7%	95,0%	88,5%	94,9%	87,7%	90,6%	93,7%	97,1%	89,4%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	92,5%	89,4%	81,0%	87,3%	83,1%	86,2%	84,2%	94,7%	82,4%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	93,5%	95,5%	91,5%	92,4%	91,4%	92,0%	93,7%	94,1%	91,0%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	91,3%	87,3%	91,5%	95,6%	93,8%	89,2%	85,6%	96,4%	86,8%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	93,6%	93,6%	96,2%	95,3%	95,0%	88,9%	91,6%	97,3%	91,4%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	92,9%	84,8%	85,7%	92,1%	90,3%	87,2%	87,3%	96,2%	83,9%
P16 Informació coherent?	91,3%	94,4%	89,7%	92,5%	89,6%	85,7%	98,9%	89,0%	96,0%	90,6%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	89,4%	87,7%	86,5%	82,3%	81,7%	87,7%	77,7%	89,6%	78,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	80,3%	55,5%	66,8%	66,0%	59,2%	61,1%	64,7%	81,1%	68,6%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	87,1%	73,4%	68,9%	66,5%	77,9%	75,3%	76,9%	76,2%	76,2%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	85,7%	72,5%	74,8%	77,2%	75,9%	79,4%	78,0%	92,8%	71,4%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	93,5%	85,6%	82,9%	87,3%	86,5%	84,6%	81,7%	91,6%	86,2%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	80,6%	73,1%	73,3%	73,3%	65,7%	69,7%	69,6%	76,8%	71,5%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	93,3%	61,3%	61,5%	72,7%	70,7%	67,7%	53,0%	82,5%	66,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	8,14	6,85	6,96	7,20	6,95	7,09	6,90	8,01	7,13
P102 Continuarà venint?	78,6%	86,8%	67,5%	81,7%	81,6%	81,2%	75,2%	73,5%	91,3%	77,8%

S/Indicador positiu – Catalunya Central

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 372 - IGUALADA-2	ABS 377 - RODA DE TER
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	53,9%	85,9%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	33,6%	72,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	41,9%	66,5%
P4 El soroll habitual?	91,6%	89,1%	93,7%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	90,6%	97,6%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	73,3%	95,2%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	69,9%	91,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	65,9%	92,8%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	75,0%	98,8%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	84,4%	98,8%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	71,4%	95,5%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	81,6%	94,3%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	81,8%	95,8%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	88,6%	97,0%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	74,0%	94,2%
P16 Informació coherent?	91,3%	84,7%	100,0%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	77,8%	94,0%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	57,4%	77,2%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	74,8%	75,8%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	55,6%	90,1%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	71,0%	95,6%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	56,8%	85,0%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	38,5%	80,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	5,84	7,84
P102 Continuaría venint?	78,6%	58,2%	88,0%

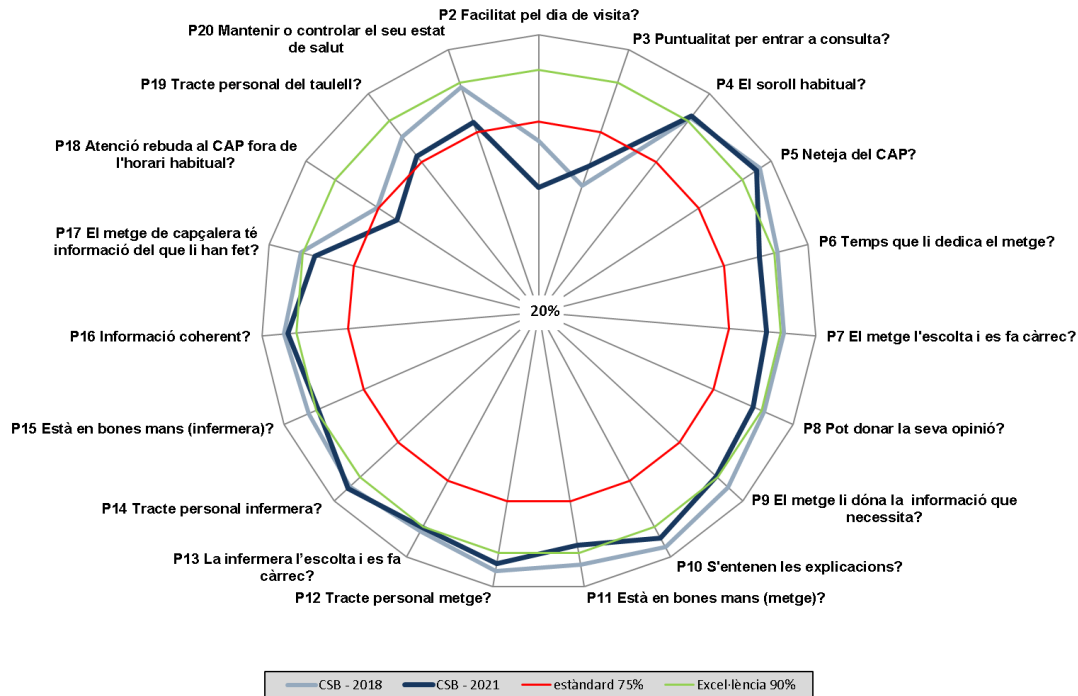
S/Radar – Consorci Sanitari de Barcelona

Resultats

Gràfic radial:

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

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



S/Indicador positiu – Consorci Sanitari de Barcelona

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 55 - BARCELONA 7-E	ABS 56 - BARCELONA 7-F	ABS 59 - BARCELONA 8-C	ABS 62 - BARCELONA 8-F	ABS 63 - BARCELONA 8-G	ABS 64 - BARCELONA 8-H	ABS 65 - BARCELONA 9-A	ABS 67 - BARCELONA 9-C	ABS 69 - BARCELONA 9-E
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	69,7%	55,2%	88,4%	59,9%	69,0%	61,3%	66,4%	83,1%	87,4%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	50,4%	33,7%	64,2%	46,4%	46,5%	44,2%	48,0%	58,0%	74,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	59,9%	51,9%	67,2%	56,8%	50,9%	50,2%	64,2%	62,1%	76,4%
P4 El soroll habitual?	91,6%	93,0%	81,9%	97,9%	93,1%	87,6%	79,3%	96,4%	96,2%	98,0%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	94,6%	84,4%	96,4%	93,4%	99,0%	85,7%	96,1%	94,1%	100,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	85,2%	72,8%	93,6%	78,8%	87,3%	83,7%	80,7%	88,0%	89,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	82,1%	74,8%	93,6%	84,1%	89,8%	84,9%	79,6%	86,2%	85,0%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	84,5%	80,3%	94,7%	85,2%	91,9%	88,7%	87,0%	88,3%	93,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	85,2%	76,9%	94,7%	90,7%	90,8%	83,5%	85,7%	92,0%	100,0%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	90,6%	79,2%	96,6%	95,3%	94,3%	93,4%	93,4%	95,8%	100,0%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	86,4%	74,8%	95,6%	88,7%	89,6%	84,1%	83,4%	93,2%	96,0%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	89,3%	87,5%	95,6%	88,1%	94,7%	87,4%	91,4%	96,1%	98,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	88,0%	81,2%	93,9%	85,3%	97,3%	83,7%	95,8%	92,1%	94,4%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	93,4%	84,0%	95,6%	90,4%	98,4%	92,7%	97,5%	93,1%	100,0%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	86,4%	82,7%	96,1%	79,1%	91,8%	85,1%	94,0%	89,5%	98,6%
P16 Informació coherent?	91,3%	89,8%	84,8%	95,3%	89,7%	94,4%	89,9%	91,0%	97,4%	96,8%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	87,3%	78,4%	95,5%	86,8%	90,8%	86,4%	86,2%	85,3%	95,9%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	67,1%	47,9%	80,9%	69,2%	66,2%	57,6%	67,1%	80,2%	90,5%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	85,3%	73,0%	76,7%	83,4%	73,4%	52,7%	80,8%	85,4%	92,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	70,4%	59,2%	88,0%	75,1%	76,1%	68,2%	73,7%	85,7%	87,8%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	84,0%	85,3%	94,4%	90,1%	85,6%	76,6%	88,2%	95,0%	98,0%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	69,4%	50,6%	84,9%	76,5%	73,5%	64,1%	76,8%	74,9%	93,9%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	60,6%	48,6%	88,7%	63,2%	67,6%	66,0%	64,9%	79,3%	93,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,74	6,22	8,27	7,33	7,17	6,73	7,13	8,01	8,48
P102 Continuaría venint?	78,6%	78,0%	70,6%	94,7%	79,9%	76,5%	70,4%	76,4%	88,8%	98,0%

S/Indicador positiu – Consorci Sanitari de Barcelona

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 79 - BARCELONA 10-I	ABS 302 - MONTCADA I REIXAC	ABS 312 - SANT ADRIÀ DEL BESÒS 2	ABS 326 - BARCELONA 7-G	ABS 327 - BARCELONA 8-I	ABS 331 - BARCELONA 10-J	ABS 358 - BARCELONA 6-E	ABS 383 - BARCELONA 3-H	ABS 385 - BARCELONA 8J
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	65,3%	63,1%	71,9%	70,1%	63,3%	50,2%	67,2%	62,2%	49,2%
P2 Facilitat del dia de visita?	53,7%	44,7%	52,5%	47,4%	54,1%	47,6%	37,7%	45,6%	35,7%	25,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	48,6%	59,1%	54,3%	67,2%	43,9%	54,4%	59,2%	50,3%	47,2%
P4 El soroll habitual?	91,6%	86,6%	82,6%	88,8%	92,1%	84,1%	89,9%	95,9%	88,9%	91,0%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	91,8%	92,9%	89,6%	98,1%	91,7%	90,9%	97,8%	93,2%	94,2%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	82,6%	82,9%	83,2%	86,0%	76,1%	78,9%	80,3%	81,5%	62,1%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	81,0%	78,2%	81,8%	90,2%	72,7%	76,3%	82,2%	82,4%	60,4%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	83,7%	87,2%	80,1%	91,1%	74,8%	82,2%	81,3%	77,0%	59,4%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	87,7%	85,5%	86,5%	91,3%	80,7%	84,6%	82,1%	85,7%	67,3%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	90,3%	92,0%	94,7%	93,5%	88,5%	91,3%	92,7%	96,0%	72,0%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	81,0%	79,7%	89,9%	89,5%	74,4%	79,2%	84,6%	76,6%	55,0%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	89,8%	88,6%	93,8%	96,1%	90,9%	91,4%	91,0%	92,7%	75,4%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	86,3%	91,3%	84,2%	93,6%	79,6%	78,6%	88,3%	86,6%	82,3%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	95,2%	95,6%	94,2%	95,7%	88,6%	89,2%	93,1%	95,6%	94,0%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	82,4%	86,1%	83,9%	87,7%	74,8%	78,1%	82,3%	86,3%	72,1%
P16 Informació coherent?	91,3%	85,7%	91,0%	91,5%	95,2%	81,0%	82,9%	93,4%	89,5%	82,2%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	85,7%	80,8%	85,7%	89,9%	84,4%	80,7%	83,8%	74,7%	64,3%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	67,5%	56,8%	63,9%	61,8%	54,8%	54,0%	68,2%	56,7%	45,7%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	60,6%	69,0%	72,3%	80,4%	68,0%	69,6%	79,2%	52,6%	77,5%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	76,8%	71,3%	70,7%	79,6%	64,2%	61,1%	71,1%	56,1%	46,1%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	82,0%	81,2%	86,2%	90,2%	76,3%	83,6%	86,2%	77,1%	61,1%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	68,1%	59,6%	63,9%	66,3%	63,3%	60,9%	68,9%	63,7%	53,5%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	64,0%	70,8%	72,2%	72,0%	61,0%	43,8%	57,1%	61,8%	41,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,94	6,58	7,13	7,26	6,43	6,47	7,03	6,78	5,33
P102 Continuaría venint?	78,6%	73,9%	75,3%	76,8%	82,2%	67,1%	74,6%	73,8%	76,7%	56,9%

S/Indicador positiu – Consorci Sanitari de Barcelona

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 395 - BARCELONA 9-H	ABS 396 - BARCELONA 9-I	ABS 400 - BARCELONA 3-I	ABS 402 - BARCELONA 8-K	ABS 403 - BARCELONA 8-L
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	65,2%	80,6%	74,3%	53,1%	59,7%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	49,5%	60,8%	56,6%	38,3%	41,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	63,2%	73,7%	68,5%	50,1%	53,0%
P4 El soroll habitual?	91,6%	85,1%	88,7%	93,2%	85,6%	84,3%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	92,7%	96,4%	100,0%	89,4%	88,3%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	85,1%	89,1%	79,8%	76,0%	79,6%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	83,9%	89,7%	81,3%	71,9%	83,4%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	90,2%	92,8%	81,5%	78,9%	86,0%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	88,9%	88,0%	93,3%	78,2%	85,0%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	96,0%	92,3%	94,2%	83,0%	95,2%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	89,5%	89,8%	89,6%	80,6%	81,7%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	94,8%	94,5%	92,8%	83,4%	89,4%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	83,8%	88,1%	90,2%	75,2%	81,0%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	91,3%	93,0%	94,3%	90,6%	90,7%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	85,4%	88,9%	90,5%	72,3%	88,8%
P16 Informació coherent?	91,3%	89,1%	93,0%	92,3%	81,3%	91,2%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	86,3%	86,6%	89,8%	80,1%	82,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	62,0%	71,0%	61,1%	51,6%	62,5%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	74,7%	79,8%	77,1%	69,7%	67,8%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	79,6%	89,7%	81,1%	65,4%	66,1%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	88,1%	93,3%	87,6%	75,9%	83,2%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	75,1%	77,5%	65,6%	50,9%	60,0%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	71,0%	79,4%	71,4%	66,3%	67,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,06	7,80	7,14	6,38	6,47
P102 Continuarà venint?	78,6%	80,2%	88,4%	80,8%	67,9%	72,0%

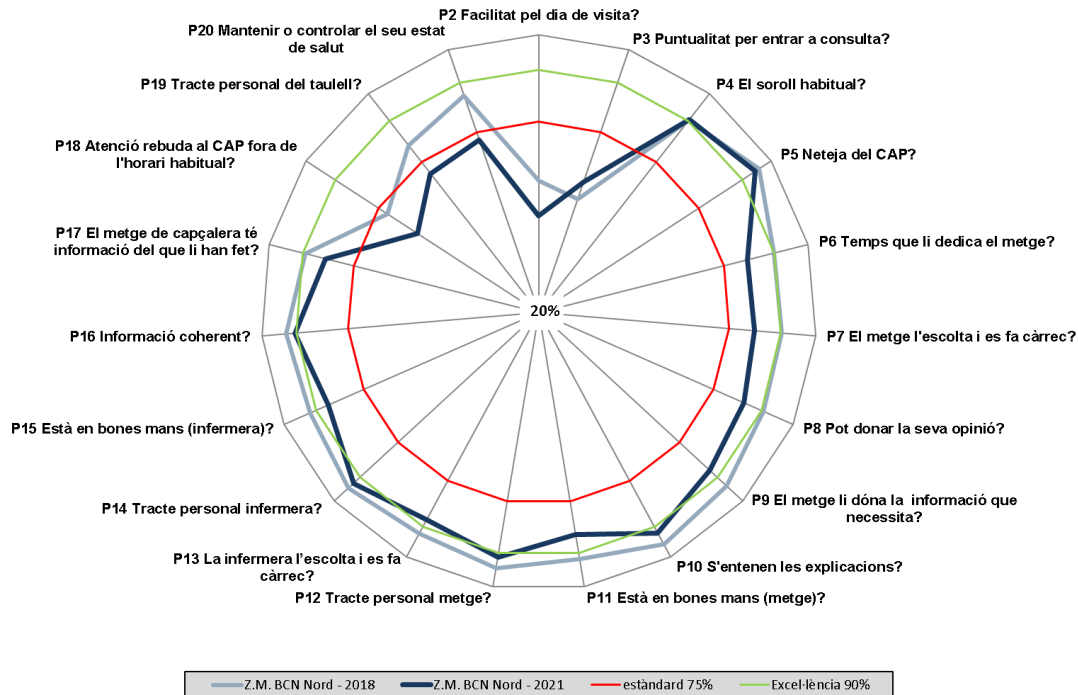
S/Radar – Z.M. Barcelona Nord

Resultats

Gràfic radial:

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

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Nord

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 9 - ARENYS DE MAR	ABS 10 - ARGENTONA	ABS 89 - CALDES DE MONTBUI	ABS 95 - CARDEDEU	ABS 97 - CASTELLAR DEL VALLÈS	ABS 104 - Cerdanyola del Vallès 1	ABS 105 - Cerdanyola del Vallès 2	ABS 121 - LA GARRIGA	ABS 150 - MARTORELLES
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	54,6%	65,1%	64,6%	56,0%	67,0%	66,2%	62,7%	55,7%	87,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	43,2%	46,9%	56,1%	38,2%	48,9%	48,9%	44,2%	46,3%	81,4%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	60,2%	62,7%	69,6%	55,3%	57,1%	68,1%	56,0%	62,3%	73,7%
P4 El soroll habitual?	91,6%	88,5%	93,7%	91,3%	93,5%	88,3%	97,5%	88,6%	95,4%	97,1%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	91,4%	99,0%	90,2%	99,2%	91,1%	96,1%	97,8%	97,0%	95,4%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	75,9%	87,1%	81,8%	77,8%	92,3%	79,6%	76,6%	80,7%	93,1%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	67,8%	88,1%	87,2%	79,2%	89,3%	82,2%	77,9%	82,9%	93,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	77,2%	93,5%	83,9%	84,7%	93,2%	79,8%	82,7%	80,5%	97,5%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	80,3%	89,3%	88,8%	79,9%	95,4%	85,9%	87,3%	89,7%	94,8%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	88,7%	94,8%	91,2%	87,0%	95,4%	89,4%	90,1%	94,0%	97,3%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	73,3%	92,2%	86,3%	69,0%	96,4%	83,3%	81,1%	84,4%	90,8%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	89,3%	95,7%	93,6%	87,3%	93,0%	89,2%	87,3%	84,8%	97,0%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	82,4%	90,1%	93,8%	88,6%	88,6%	85,3%	87,0%	84,2%	94,0%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	87,0%	96,1%	94,8%	91,7%	93,9%	90,8%	90,8%	90,7%	96,7%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	76,2%	89,3%	88,3%	85,7%	95,1%	83,6%	86,7%	77,9%	95,4%
P16 Informació coherent?	91,3%	81,0%	90,4%	93,4%	86,9%	94,2%	90,4%	86,1%	90,2%	98,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	78,7%	88,6%	87,4%	80,4%	85,8%	80,2%	82,1%	83,7%	88,0%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	50,1%	66,6%	62,0%	55,3%	60,5%	67,4%	54,8%	53,5%	92,2%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	55,0%	69,9%	68,4%	66,3%	67,2%	73,6%	79,1%	59,2%	90,7%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	58,4%	78,2%	79,7%	62,5%	82,2%	70,1%	68,2%	65,9%	86,4%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	73,5%	90,2%	85,7%	81,2%	91,9%	81,2%	80,8%	80,6%	97,0%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	52,8%	74,8%	67,5%	60,6%	73,1%	72,5%	60,1%	59,6%	91,0%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	58,8%	74,0%	81,9%	61,5%	74,5%	70,4%	64,4%	56,5%	88,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	5,82	7,25	7,20	6,07	7,16	6,99	6,71	6,67	8,34
P102 Continuaria venint?	78,6%	62,7%	82,7%	80,0%	63,3%	78,9%	78,9%	78,7%	70,7%	92,1%

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Nord

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 152 - MATARÓ 1	ABS 153 - MATARÓ 2	ABS 154 - MATARÓ 3	ABS 155 - MATARÓ 4	ABS 156 - MATARÓ 5	ABS 157 - MATARÓ 6	ABS 158 - MATARÓ 7	ABS 158 - MONTORNÉS / MONTMELÓ	ABS 175 - PARETS DEL VALLÈS
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	78,5%	57,2%	64,0%	61,8%	60,0%	42,2%	85,5%	66,8%	69,5%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	58,1%	39,1%	43,0%	42,1%	48,4%	35,1%	72,3%	48,3%	54,9%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	62,9%	56,1%	50,7%	52,4%	55,4%	34,0%	74,2%	57,2%	56,1%
P4 El soroll habitual?	91,6%	93,2%	94,2%	82,6%	92,9%	94,8%	76,7%	95,2%	97,7%	87,9%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	99,1%	95,8%	91,2%	92,7%	96,6%	90,1%	99,0%	100,0%	93,9%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	88,6%	79,9%	74,1%	76,1%	78,4%	81,0%	92,1%	81,0%	77,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	92,3%	80,9%	78,5%	80,9%	77,1%	83,2%	92,7%	72,5%	71,7%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	90,3%	82,4%	83,5%	78,7%	75,3%	81,3%	93,5%	80,1%	76,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	93,2%	80,7%	83,9%	89,0%	82,0%	78,3%	96,7%	85,3%	83,4%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	99,0%	86,3%	89,3%	89,2%	92,2%	88,3%	100,0%	92,2%	90,8%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	94,3%	78,7%	77,8%	84,1%	80,3%	73,3%	92,9%	83,8%	74,4%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	96,8%	90,6%	87,5%	87,7%	82,7%	89,8%	97,6%	84,5%	90,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	90,2%	84,8%	87,6%	89,0%	81,2%	81,3%	94,6%	88,2%	86,2%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	92,5%	88,5%	92,0%	96,0%	87,9%	83,8%	99,0%	93,1%	90,7%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	92,5%	81,7%	82,2%	90,3%	77,6%	75,2%	91,9%	87,8%	88,5%
P16 Informació coherent?	91,3%	95,9%	89,0%	87,5%	89,0%	88,3%	82,1%	96,0%	88,6%	94,9%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	87,5%	76,0%	82,5%	84,0%	70,3%	78,8%	89,3%	79,0%	83,0%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	79,5%	52,9%	51,4%	62,9%	56,1%	42,9%	83,0%	59,4%	67,1%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	87,1%	68,6%	55,8%	67,9%	69,1%	57,4%	89,3%	76,0%	75,9%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	82,5%	56,2%	66,5%	70,9%	64,0%	59,7%	90,2%	73,6%	71,6%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	91,2%	85,8%	80,9%	87,7%	78,3%	76,7%	95,1%	81,9%	78,3%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	86,0%	63,9%	58,6%	69,0%	58,2%	58,5%	75,2%	71,7%	61,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	82,8%	62,9%	61,5%	65,5%	61,6%	61,6%	87,5%	72,9%	66,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,73	6,57	6,68	6,73	6,10	5,84	8,11	6,98	6,93
P102 Continuarà venint?	78,6%	90,2%	71,4%	65,7%	77,1%	71,1%	69,6%	89,1%	75,1%	75,8%

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Nord

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 186 - PREMIÀ DE MAR	ABS 190 - SABADELL 1A	ABS 191 - SABADELL 1B	ABS 192 - SABADELL 2	ABS 193 - SABADELL 3A	ABS 194 - SABADELL 3B	ABS 196 - SABADELL 5	ABS 197 - SABADELL 6	ABS 198 - SABADELL 7
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	70,5%	75,8%	64,4%	63,2%	68,4%	79,7%	82,2%	65,5%	74,1%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	42,0%	45,5%	57,5%	50,5%	56,9%	51,1%	71,8%	52,4%	62,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	63,7%	64,0%	59,3%	45,6%	64,9%	56,3%	68,2%	53,9%	64,5%
P4 El soroll habitual?	91,6%	81,1%	87,7%	93,3%	80,3%	84,9%	93,7%	96,7%	91,2%	90,0%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	94,3%	98,5%	98,5%	93,7%	97,5%	97,4%	95,6%	87,1%	87,6%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	80,5%	83,1%	78,9%	84,3%	86,8%	92,7%	87,2%	82,2%	84,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	82,5%	83,0%	83,7%	85,4%	90,5%	91,0%	87,6%	83,5%	88,5%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	84,6%	87,0%	80,7%	88,5%	92,2%	90,6%	88,8%	85,8%	85,5%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	87,0%	86,2%	79,0%	94,5%	94,4%	93,5%	91,7%	88,0%	87,0%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	90,8%	94,8%	86,2%	97,8%	97,4%	94,5%	93,3%	94,8%	91,6%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	80,6%	88,4%	83,8%	90,0%	95,9%	91,5%	90,2%	82,4%	83,5%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	92,2%	93,2%	90,0%	95,8%	94,6%	96,0%	89,0%	89,7%	94,2%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	92,3%	90,3%	86,0%	96,2%	93,7%	89,6%	93,7%	88,6%	92,6%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	93,6%	92,2%	94,7%	100,0%	98,2%	92,7%	93,7%	92,7%	94,0%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	86,8%	88,7%	87,4%	94,8%	95,3%	91,5%	92,6%	85,6%	90,9%
P16 Informació coherent?	91,3%	92,2%	93,2%	86,6%	92,2%	91,3%	94,3%	94,0%	92,0%	92,7%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	85,4%	89,1%	76,2%	85,6%	91,2%	84,8%	87,3%	85,8%	87,1%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	63,5%	57,9%	61,9%	53,9%	67,7%	77,6%	73,8%	62,2%	68,7%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	73,5%	65,2%	67,5%	64,6%	61,2%	68,3%	61,2%	64,8%	68,0%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	73,0%	77,1%	57,8%	70,9%	80,7%	76,4%	86,2%	77,8%	77,7%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	90,7%	86,7%	86,9%	85,5%	89,6%	94,0%	87,5%	84,4%	89,8%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	79,3%	65,9%	69,6%	64,4%	72,1%	77,7%	79,3%	65,5%	80,9%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	65,8%	67,4%	65,0%	65,4%	76,4%	78,2%	75,6%	70,6%	70,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,87	6,95	6,85	6,91	7,63	7,53	7,63	6,93	6,82
P102 Continuarà venint?	78,6%	75,4%	83,1%	80,5%	70,6%	83,9%	86,6%	84,7%	80,1%	81,5%

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Nord

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 207 - SANT CELONI	ABS 222 - SANTA COLOMA DE GRAMENET 1	ABS 223 - SANTA COLOMA DE GRAMENET 2	ABS 224 - SANTA COLOMA DE GRAMENET 3	ABS 225 - SANTA COLOMA DE GRAMENET 4	ABS 226 - SANTA COLOMA DE GRAMENET 5	ABS 230 - SANTA PERPÈTUA DE LA MOGODA	ABS 247 - TERRASSA A	ABS 248 - TERRASSA B
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	73,8%	54,8%	76,6%	69,2%	71,0%	71,4%	70,9%	71,8%	67,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	56,0%	38,3%	63,7%	40,8%	32,8%	46,8%	53,4%	36,6%	39,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	66,0%	57,5%	69,7%	64,5%	62,0%	61,8%	48,6%	61,9%	56,0%
P4 El soroll habitual?	91,6%	93,8%	91,7%	94,6%	91,4%	77,9%	92,3%	82,8%	86,3%	81,1%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	95,7%	89,0%	98,5%	96,4%	86,7%	95,4%	91,6%	94,2%	88,4%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	84,0%	80,1%	89,7%	89,4%	80,7%	79,2%	84,1%	82,1%	78,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	80,4%	77,7%	89,1%	90,8%	80,0%	77,2%	87,0%	82,3%	79,3%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	84,6%	72,5%	91,0%	92,0%	77,7%	76,9%	88,8%	87,1%	83,0%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	83,7%	77,0%	93,9%	90,5%	89,6%	83,0%	87,2%	92,9%	88,8%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	88,8%	86,7%	95,3%	91,0%	90,9%	87,8%	96,3%	96,5%	94,7%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	83,1%	80,1%	91,3%	89,1%	85,7%	85,0%	86,1%	88,3%	83,5%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	92,4%	88,6%	96,5%	96,5%	89,6%	86,7%	94,9%	94,1%	90,7%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	83,2%	80,2%	92,1%	87,1%	89,2%	92,8%	90,5%	93,3%	77,9%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	87,9%	87,5%	95,8%	89,3%	95,9%	94,6%	98,8%	93,6%	87,6%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	86,8%	80,4%	92,1%	89,7%	90,6%	89,5%	85,2%	85,9%	81,7%
P16 Informació coherent?	91,3%	86,8%	84,4%	92,8%	92,3%	93,0%	91,9%	91,8%	88,6%	88,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	77,0%	85,7%	91,5%	84,6%	89,1%	77,1%	90,2%	89,7%	89,5%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	65,0%	56,1%	69,0%	67,6%	63,5%	74,2%	63,9%	62,8%	62,9%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	78,6%	72,5%	69,7%	83,3%	72,5%	82,0%	61,9%	79,4%	80,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	75,1%	72,0%	84,1%	78,1%	77,4%	74,0%	75,9%	79,5%	68,6%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	85,3%	82,9%	94,3%	92,9%	86,6%	82,0%	89,6%	87,5%	86,0%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	73,1%	62,7%	74,2%	72,3%	60,6%	62,6%	66,3%	72,2%	71,7%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	65,7%	63,2%	78,7%	81,0%	55,3%	72,4%	88,5%	70,1%	71,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,00	6,74	7,60	7,10	6,81	6,92	7,44	6,82	6,83
P102 Continuarà venint?	78,6%	74,1%	73,3%	81,3%	81,4%	85,5%	76,0%	78,7%	84,5%	78,4%

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Nord

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 249 - TERRASSA C	ABS 250 - TERRASSA D	ABS 251 - TERRASSA E	ABS 252 - TERRASSA F	ABS 271 - VILASSAR DE MAR	ABS 272 - BADALONA 1	ABS 273 - BADALONA 2	ABS 274 - BADALONA 3	ABS 275 - BADALONA 4
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	60,8%	56,6%	57,7%	72,8%	82,9%	60,7%	79,4%	68,2%	56,2%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	49,0%	39,0%	36,5%	49,4%	73,3%	37,9%	65,6%	42,2%	42,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	59,0%	57,8%	54,1%	55,5%	75,1%	63,7%	73,6%	56,9%	49,6%
P4 El soroll habitual?	91,6%	96,1%	92,3%	82,4%	86,1%	92,9%	96,8%	94,1%	95,2%	86,8%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	95,7%	96,4%	92,2%	91,5%	96,1%	98,2%	98,5%	97,7%	93,5%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	84,5%	81,1%	74,6%	82,6%	82,5%	76,2%	91,7%	84,6%	77,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	81,3%	72,0%	75,9%	90,0%	83,5%	75,8%	93,0%	89,6%	80,1%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	79,6%	76,0%	78,1%	93,3%	85,2%	79,2%	95,0%	89,2%	81,7%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	84,1%	79,7%	83,8%	95,8%	82,6%	80,4%	96,9%	91,7%	86,0%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	89,4%	82,4%	92,0%	94,3%	94,1%	88,3%	100,0%	90,4%	90,3%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	81,6%	73,4%	82,3%	94,4%	87,0%	81,0%	94,7%	88,9%	77,7%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	89,4%	81,5%	92,4%	96,8%	90,6%	88,1%	97,9%	91,4%	91,6%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	86,0%	90,1%	79,7%	95,7%	95,4%	81,9%	94,7%	86,9%	88,5%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	88,6%	95,1%	89,5%	98,0%	99,3%	90,2%	98,2%	92,1%	92,7%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	77,8%	85,8%	83,3%	95,8%	91,1%	82,7%	97,7%	88,3%	84,8%
P16 Informació coherent?	91,3%	86,9%	88,0%	90,7%	94,6%	97,0%	84,6%	100,0%	90,8%	85,5%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	72,7%	85,9%	78,2%	83,2%	86,3%	81,4%	92,3%	89,3%	82,3%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	66,4%	52,2%	57,8%	63,0%	82,0%	54,4%	76,7%	64,4%	66,9%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	73,0%	73,6%	65,5%	80,7%	83,9%	67,3%	77,2%	65,0%	69,0%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	75,9%	72,2%	55,8%	80,8%	79,6%	62,9%	87,1%	82,7%	65,2%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	86,8%	79,2%	83,4%	91,3%	85,4%	80,8%	97,6%	81,7%	82,3%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	70,4%	68,9%	72,4%	79,6%	75,5%	62,5%	84,3%	71,7%	71,4%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	69,2%	51,3%	46,4%	65,1%	77,1%	50,6%	80,4%	72,2%	61,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,20	6,24	6,23	7,27	7,88	6,42	8,14	7,25	6,84
P102 Continuarà venint?	78,6%	76,3%	73,6%	67,8%	84,9%	86,3%	69,0%	90,3%	77,6%	68,0%

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Nord

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 276 - BADALONA 5	ABS 287 - BADALONA 6	ABS 279 - BADALONA 8	ABS 280 - BADALONA 9	ABS 281 - BADALONA 10	ABS 282 - BADALONA 11	ABS 283 - BADALONA 12	ABS 284 - GRANOLLERS 1 - OEST	ABS 285 - GRANOLLERS 2 - NORD
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	75,1%	58,7%	58,3%	62,7%	44,5%	67,0%	48,3%	51,9%	54,7%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	52,2%	42,9%	34,2%	34,2%	44,3%	42,4%	42,4%	42,4%	47,1%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	66,0%	56,9%	63,7%	59,3%	51,9%	56,7%	49,4%	46,4%	64,2%
P4 El soroll habitual?	91,6%	82,4%	88,5%	95,4%	93,1%	97,5%	91,9%	91,8%	70,6%	94,0%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	83,0%	87,5%	95,2%	96,4%	91,4%	94,7%	95,0%	84,9%	95,4%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	87,7%	86,6%	85,0%	80,5%	71,2%	87,0%	79,8%	74,3%	79,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	93,0%	86,7%	84,3%	80,1%	74,0%	88,7%	79,3%	75,6%	76,7%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	91,0%	84,4%	85,7%	80,6%	84,9%	90,7%	80,5%	78,4%	79,5%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	93,0%	86,5%	86,6%	83,5%	85,2%	94,8%	84,3%	78,9%	83,0%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	97,5%	91,6%	92,7%	91,2%	91,7%	97,1%	90,6%	90,1%	90,5%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	96,2%	89,5%	83,8%	87,2%	78,1%	90,5%	85,1%	79,1%	77,8%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	95,1%	93,3%	91,7%	93,1%	94,4%	95,1%	87,4%	90,6%	88,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	93,5%	88,5%	90,2%	86,2%	77,3%	86,5%	86,5%	85,9%	83,5%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	95,3%	93,0%	94,7%	90,6%	94,0%	92,2%	86,6%	89,5%	91,1%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	88,6%	84,1%	91,7%	86,4%	77,9%	90,6%	79,8%	84,8%	82,7%
P16 Informació coherent?	91,3%	95,5%	93,3%	91,1%	90,6%	89,3%	93,2%	86,4%	83,3%	87,2%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	90,6%	81,6%	87,7%	94,0%	76,2%	91,0%	81,0%	79,1%	78,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	70,9%	64,7%	61,7%	52,3%	48,5%	71,6%	47,3%	48,1%	53,7%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	77,7%	73,1%	75,0%	56,2%	67,1%	69,9%	63,5%	55,1%	53,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	82,2%	67,7%	70,1%	68,8%	58,9%	81,9%	70,7%	54,5%	69,8%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	92,2%	87,3%	87,5%	88,2%	74,8%	87,3%	83,1%	76,5%	78,2%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	72,1%	70,5%	54,3%	63,4%	52,0%	72,4%	63,0%	48,5%	61,9%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	69,2%	68,2%	56,3%	61,2%	34,7%	67,7%	65,8%	69,9%	57,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,50	7,23	6,77	6,69	6,16	7,30	6,40	6,39	6,40
P102 Continuarà venint?	78,6%	83,2%	83,4%	74,4%	79,8%	59,2%	82,7%	79,9%	71,1%	69,9%

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Nord

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 286 - GRANOLLERS 3 - CENTRE EST	ABS 287 - GRANOLLERS 4 - SUD	ABS 300 - LA LLAGOSTA	ABS 309 - RUBÍ 1	ABS 310 - RUBÍ 2	ABS 311 - SANT ADRIÀ DEL BESÒS 1	ABS 315 - VALL DEL TENES	ABS 319 - MONTGAT	ABS 320 - BARBERÀ DEL VALLÈS
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	81,0%	72,3%	55,7%	57,9%	81,3%	46,9%	62,3%	64,2%	61,0%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	70,5%	55,6%	37,8%	36,3%	50,7%	32,1%	42,2%	47,3%	42,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	66,7%	67,8%	55,4%	57,9%	69,2%	54,5%	57,9%	63,2%	47,2%
P4 El soroll habitual?	91,6%	89,8%	94,1%	87,6%	85,8%	93,3%	88,0%	96,4%	94,1%	86,8%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	95,1%	96,0%	92,4%	86,2%	94,3%	88,9%	95,0%	96,4%	95,7%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	89,3%	82,5%	64,2%	75,9%	89,8%	73,6%	83,2%	80,6%	80,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	92,9%	84,8%	70,3%	78,7%	90,6%	72,4%	86,1%	79,1%	75,4%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	89,1%	87,6%	69,1%	86,7%	92,9%	72,4%	86,6%	82,4%	81,6%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	96,8%	87,6%	76,3%	83,1%	89,7%	74,5%	90,0%	83,8%	85,5%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	98,9%	92,5%	84,4%	94,2%	92,8%	79,8%	95,6%	88,6%	87,5%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	93,1%	87,4%	68,6%	77,6%	89,9%	69,6%	87,1%	82,3%	83,1%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	98,9%	92,6%	79,2%	89,3%	97,8%	80,5%	92,7%	92,0%	91,2%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	93,7%	89,1%	75,8%	86,3%	92,9%	78,6%	84,2%	93,9%	85,5%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	96,3%	91,4%	88,5%	87,5%	95,5%	86,1%	89,3%	97,7%	87,0%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	89,9%	87,2%	74,3%	79,9%	89,0%	79,1%	84,7%	89,2%	81,7%
P16 Informació coherent?	91,3%	93,5%	92,2%	79,0%	85,9%	95,1%	82,5%	95,1%	91,7%	85,3%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	90,5%	82,1%	71,8%	79,3%	93,5%	74,9%	84,8%	83,4%	81,8%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	77,8%	71,5%	41,3%	53,4%	72,1%	46,9%	51,6%	55,8%	63,0%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	81,1%	81,0%	51,1%	71,4%	89,8%	53,8%	59,1%	70,8%	63,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	84,3%	77,7%	62,0%	65,4%	79,1%	52,8%	77,4%	70,5%	61,6%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	90,7%	91,3%	74,4%	81,2%	92,1%	76,9%	83,4%	86,9%	82,9%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	81,3%	74,9%	62,3%	59,1%	80,7%	60,5%	63,2%	66,5%	61,2%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	79,1%	81,7%	47,4%	59,0%	69,5%	56,2%	68,9%	66,1%	56,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,71	7,48	5,70	6,11	7,63	5,72	6,85	6,86	6,54
P102 Continuarà venint?	78,6%	90,5%	89,6%	62,9%	68,0%	87,0%	64,9%	74,6%	76,4%	68,6%

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Nord

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 322 - CIUTAT BADIA	ABS 335 - SANT ANDREU DE LLAVANERES	ABS 341 - BADALONA 7A	ABS 342 - BADALONA 7B	ABS 344 - SABADELL 4 A	ABS 345 - SABADELL 4 B	ABS 348 - MOLLET DEL VALLÈS-EST	ABS 349 - MOLLET DEL VALLÈS-2 OEST	ABS 353 - VILASSAR DE DALT
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	73,6%	60,3%	62,6%	68,5%	60,4%	64,3%	64,6%	69,2%	67,4%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	32,1%	53,4%	36,2%	51,3%	46,2%	50,9%	48,7%	48,7%	50,9%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	39,4%	67,5%	62,0%	60,3%	57,1%	56,1%	53,4%	51,8%	51,6%
P4 El soroll habitual?	91,6%	89,6%	89,5%	87,7%	80,0%	95,3%	92,7%	87,3%	91,9%	89,5%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	96,5%	94,6%	96,0%	91,2%	95,8%	98,8%	87,4%	95,0%	93,0%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	83,7%	78,9%	79,6%	77,5%	73,4%	85,5%	77,0%	81,0%	79,6%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	80,7%	76,9%	77,1%	77,3%	76,7%	79,3%	82,5%	87,5%	79,5%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	84,2%	82,9%	83,1%	82,7%	75,5%	82,0%	87,4%	89,4%	80,8%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	87,6%	84,2%	89,3%	85,8%	79,8%	88,2%	84,3%	90,0%	81,3%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	91,7%	89,2%	90,8%	91,6%	87,9%	88,4%	93,3%	93,8%	87,0%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	84,2%	79,9%	85,6%	86,2%	81,0%	78,7%	86,3%	89,0%	76,2%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	93,0%	86,3%	86,9%	89,3%	87,5%	85,8%	91,5%	93,6%	87,6%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	96,1%	79,1%	86,6%	83,1%	90,4%	87,7%	84,9%	90,7%	80,4%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	100,0%	83,0%	90,7%	87,9%	96,0%	94,4%	92,7%	96,3%	88,5%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	92,8%	77,5%	87,3%	86,6%	79,3%	82,8%	85,3%	93,2%	78,9%
P16 Informació coherent?	91,3%	90,3%	85,3%	90,5%	87,0%	87,1%	89,6%	93,2%	94,8%	87,8%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	79,9%	79,9%	91,1%	86,4%	73,5%	77,1%	78,0%	81,9%	81,0%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	60,8%	50,8%	61,6%	62,3%	56,9%	51,2%	66,3%	61,0%	47,6%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	67,0%	58,8%	72,5%	61,2%	60,0%	70,2%	71,0%	71,5%	70,7%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	78,7%	69,0%	67,5%	74,8%	58,9%	67,5%	74,5%	78,0%	65,2%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	83,6%	81,6%	80,0%	79,2%	77,0%	81,9%	82,9%	86,5%	81,7%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	70,7%	57,7%	69,1%	69,7%	50,3%	53,7%	74,0%	72,8%	61,1%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	77,6%	67,7%	65,2%	70,6%	69,5%	63,7%	64,8%	57,8%	50,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,90	6,69	6,80	6,69	6,30	6,19	6,87	7,11	6,27
P102 Continuarà venint?	78,6%	80,0%	66,5%	83,4%	76,5%	68,9%	65,2%	78,7%	77,7%	61,1%

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Nord

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 355 - LA ROCA DEL VALLÈS	ABS 356 - TERRASSA-G	ABS 361 - EL MASNOU ALELLA	ABS 362 - OCATA-TEIÀ	ABS 363 - SANT QUIRZE DEL VALLÈS	ABS 368 - SANTA COLOMA DE GRAMENET 6	ABS 376 - ALT MOGENT	ABS 378 - RUBÍ -3	ABS 384 - CERDANYOLA-RIPOLLET
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	43,4%	51,1%	71,5%	81,5%	79,5%	65,0%	74,1%	66,2%	65,5%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	39,1%	38,4%	57,7%	72,1%	56,8%	46,0%	57,4%	40,2%	49,4%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	46,7%	55,9%	61,0%	75,9%	71,9%	58,8%	65,5%	67,9%	62,4%
P4 El soroll habitual?	91,6%	94,9%	91,3%	94,0%	97,6%	97,4%	81,0%	98,3%	96,2%	92,3%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	96,2%	100,0%	99,1%	97,7%	100,0%	92,4%	99,3%	100,0%	94,9%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	86,6%	80,5%	87,4%	85,5%	90,7%	87,7%	83,5%	80,4%	87,4%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	84,0%	81,5%	88,4%	84,7%	93,9%	88,5%	85,8%	78,9%	86,8%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	83,3%	89,5%	92,4%	90,0%	95,2%	85,8%	85,3%	79,8%	93,0%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	93,0%	87,9%	89,7%	90,7%	90,6%	87,1%	88,6%	85,9%	87,5%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	95,3%	96,6%	94,9%	96,9%	95,4%	96,2%	94,0%	90,5%	92,2%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	84,2%	88,2%	91,3%	92,0%	92,7%	85,8%	88,7%	81,7%	86,3%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	93,9%	94,3%	93,2%	94,0%	96,7%	98,8%	94,3%	91,7%	94,0%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	80,8%	94,9%	87,1%	96,7%	86,0%	87,5%	90,0%	87,8%	88,3%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	90,6%	96,3%	92,7%	97,7%	88,3%	94,3%	95,0%	95,8%	91,0%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	76,8%	93,5%	88,4%	92,4%	89,3%	86,8%	87,8%	83,0%	84,4%
P16 Informació coherent?	91,3%	89,2%	92,0%	93,6%	95,2%	93,9%	92,3%	91,4%	94,3%	96,8%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	79,9%	86,9%	88,5%	90,5%	90,8%	80,6%	87,1%	80,8%	84,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	47,8%	54,3%	62,1%	72,6%	66,3%	63,3%	66,9%	58,9%	72,2%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	67,2%	73,3%	79,2%	84,7%	71,0%	73,8%	76,2%	69,8%	78,1%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	75,3%	70,6%	78,0%	81,3%	87,3%	68,2%	73,7%	63,5%	73,7%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	80,8%	87,5%	88,1%	93,8%	96,1%	86,4%	87,0%	88,8%	93,5%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	54,9%	67,4%	81,2%	87,1%	82,2%	69,9%	70,9%	68,5%	66,9%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	60,4%	65,8%	74,7%	80,6%	68,7%	62,3%	64,2%	69,7%	66,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,10	6,69	7,42	8,13	7,69	6,99	7,30	6,63	7,26
P102 Continuarà venint?	78,6%	62,4%	71,2%	85,0%	87,9%	90,0%	82,0%	82,8%	76,4%	79,2%

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Nord

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 386 - POLLET-1	ABS 387 - RIPOLLET-2	ABS 388 - SANT CUGAT DEL VALLÈS-1	ABS 389 - SANT CUGAT DEL VALLÈS-2	ABS 390 - SANT CUGAT DEL VALLÈS-3	ABS 391 - PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS	ABS 392 - POLINYÀ-SENTMENAT	ABS 399 - CASTELLBISBAL
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	63,9%	63,3%	63,5%	70,6%	66,9%	75,8%	44,2%	68,2%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	36,6%	57,6%	41,4%	49,2%	43,2%	70,9%	43,5%	46,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	61,3%	61,5%	66,2%	69,6%	64,8%	72,8%	53,7%	56,3%
P4 El soroll habitual?	91,6%	77,1%	93,6%	89,3%	93,5%	92,6%	98,0%	97,6%	95,0%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	95,2%	100,0%	94,4%	96,3%	92,5%	99,0%	96,5%	92,7%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	77,6%	81,7%	83,1%	80,7%	76,5%	86,3%	85,3%	71,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	74,1%	87,2%	86,9%	84,1%	73,9%	89,5%	73,9%	70,3%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	76,8%	88,7%	85,4%	86,6%	82,3%	88,3%	80,7%	75,9%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	82,6%	91,5%	88,5%	83,0%	89,1%	90,6%	83,7%	82,7%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	88,1%	91,4%	89,0%	91,1%	95,1%	91,6%	90,5%	92,3%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	79,6%	90,0%	86,1%	87,3%	86,2%	91,0%	71,2%	79,4%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	87,3%	93,6%	94,7%	90,5%	90,2%	95,3%	91,3%	82,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	87,9%	82,8%	85,7%	80,9%	86,5%	94,9%	78,9%	84,4%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	92,4%	84,5%	91,1%	84,8%	94,5%	98,4%	90,2%	93,5%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	90,2%	83,3%	88,7%	80,0%	87,8%	94,1%	70,1%	78,9%
P16 Informació coherent?	91,3%	87,5%	88,9%	89,5%	88,7%	91,0%	93,5%	83,3%	89,7%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	76,8%	85,2%	79,5%	80,5%	75,9%	84,5%	71,2%	83,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	53,7%	66,0%	64,3%	67,9%	52,4%	64,7%	42,6%	70,4%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	67,3%	76,6%	81,4%	76,0%	75,3%	62,6%	54,8%	81,7%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	74,1%	75,8%	75,6%	72,5%	71,9%	78,0%	66,4%	73,9%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	80,2%	89,6%	87,8%	87,5%	85,6%	88,1%	73,5%	84,1%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	61,4%	60,5%	59,7%	69,4%	61,9%	71,1%	58,0%	61,9%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	59,1%	61,0%	43,9%	51,4%	54,3%	77,4%	61,4%	58,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,49	7,04	7,06	7,18	6,83	7,51	5,87	6,95
P102 Continuarà venint?	78,6%	72,3%	81,9%	78,8%	78,5%	72,1%	80,9%	60,8%	75,8%

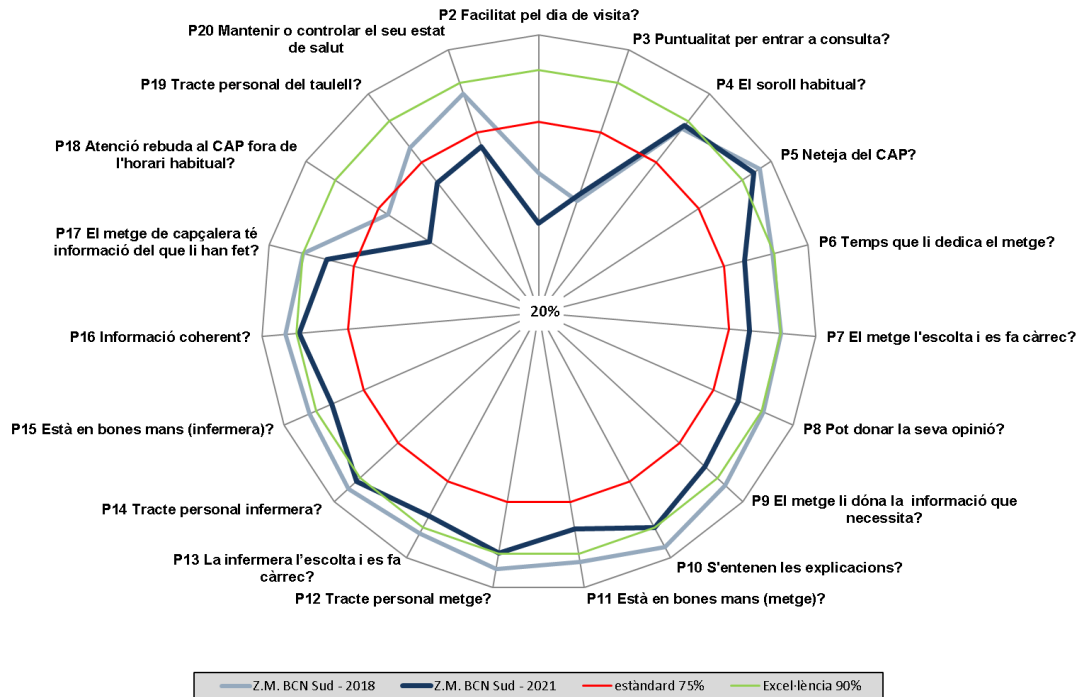
S/Radar – Z.M. Barcelona Sud

Resultats

Gràfic radial:

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

Es compara els resultats de l'any 2018 amb els de l'any 2021.



S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Sud

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 108 - CORNELLÀ DE LLOBREGAT 1	ABS 109 - CORNELLÀ DE LLOBREGAT 2	ABS 110 - CORNELLÀ DE LLOBREGAT 3	ABS 111 - CORNELLÀ DE LLOBREGAT 4	ABS 115 - ESPARRAGUERA	ABS 116 - ESPLUGUES DE LLOBREGAT 1	ABS 117 - ESPLUGUES DE LLOBREGAT 2	ABS 122 - GAVÀ 1	ABS 123 - GAVÀ 2
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	63,5%	69,1%	64,5%	62,6%	43,5%	65,7%	71,6%	61,4%	54,1%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	34,9%	51,2%	38,8%	40,6%	24,0%	43,9%	42,5%	41,6%	40,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	51,1%	60,3%	49,7%	56,4%	48,4%	35,5%	65,8%	54,8%	50,8%
P4 El soroll habitual?	91,6%	91,7%	86,7%	89,0%	90,8%	83,8%	68,7%	85,2%	86,4%	72,4%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	95,5%	92,6%	90,5%	92,0%	91,9%	89,9%	91,9%	90,8%	93,9%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	71,1%	96,4%	77,5%	77,4%	64,0%	83,1%	89,1%	73,9%	84,7%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	72,5%	90,0%	75,4%	76,1%	63,1%	82,7%	85,6%	77,7%	91,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	79,4%	93,8%	82,7%	88,1%	64,6%	82,5%	87,2%	77,5%	87,6%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	82,7%	96,1%	83,6%	85,7%	69,8%	83,6%	91,7%	86,6%	87,9%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	86,7%	97,5%	91,0%	94,2%	78,0%	91,1%	92,7%	86,1%	94,1%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	77,8%	96,6%	81,0%	83,9%	62,6%	83,5%	88,7%	78,5%	86,5%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	86,2%	98,8%	91,2%	97,9%	74,6%	87,2%	88,6%	91,7%	91,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	83,5%	91,0%	90,1%	83,9%	85,9%	87,1%	90,8%	79,2%	86,4%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	92,0%	92,1%	96,3%	92,5%	94,6%	90,8%	95,4%	89,4%	92,2%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	86,8%	89,8%	95,4%	85,3%	85,3%	82,5%	93,0%	78,9%	80,6%
P16 Informació coherent?	91,3%	90,8%	94,9%	88,8%	90,1%	82,0%	87,5%	96,7%	87,5%	91,6%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	83,4%	87,7%	79,7%	82,5%	68,7%	82,3%	87,9%	84,0%	83,5%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	57,0%	71,3%	63,5%	55,9%	32,0%	54,9%	65,2%	59,3%	52,3%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	66,6%	76,5%	69,0%	77,4%	56,9%	68,1%	74,3%	73,9%	61,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	66,4%	84,7%	70,3%	69,4%	46,1%	72,4%	74,5%	74,7%	62,8%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	81,3%	90,4%	84,4%	82,1%	61,6%	79,3%	86,3%	84,4%	89,3%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	61,5%	73,1%	69,3%	71,8%	40,3%	68,3%	68,3%	65,9%	61,6%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	56,4%	62,2%	66,0%	68,8%	53,9%	71,4%	61,7%	68,7%	62,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,74	7,63	6,73	7,17	5,00	6,52	6,99	6,50	6,40
P102 Continuaría venint?	78,6%	75,4%	88,6%	75,9%	77,0%	42,3%	73,6%	77,0%	70,8%	72,5%

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Sud

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 149 - MARTORELL	ABS 160 - MOLINS DE REI	ABS 168 - OLESA DE MONTSERRAT	ABS 176 - PENEDÈS RURAL	ABS 182 - EL PRAT DE LLOBREGAT 1	ABS 183 - EL PRAT DE LLOBREGAT 2	ABS 184 - EL PRAT DE LLOBREGAT 3	ABS 201 - SANT ANDREU DE LA BARÇA	ABS 202 - SANT BOI DE LLOBREGAT 1
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	74,5%	67,0%	34,7%	83,1%	46,7%	70,6%	62,6%	52,3%	50,7%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	57,0%	49,4%	27,7%	69,8%	24,8%	47,7%	53,0%	38,3%	43,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	62,3%	64,6%	44,6%	76,9%	37,4%	56,8%	56,5%	56,8%	47,9%
P4 El soroll habitual?	91,6%	84,8%	94,7%	83,6%	93,8%	77,7%	81,9%	95,5%	85,8%	82,3%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	96,3%	96,8%	95,3%	90,9%	92,4%	95,8%	97,1%	88,7%	88,1%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	90,5%	84,3%	74,7%	92,0%	63,1%	83,0%	69,8%	80,3%	73,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	90,2%	88,9%	73,5%	89,2%	61,4%	76,1%	78,7%	73,4%	65,2%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	91,4%	90,1%	77,5%	91,1%	63,7%	80,1%	78,3%	76,0%	79,7%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	92,0%	90,1%	85,0%	89,3%	71,5%	85,2%	75,1%	82,3%	85,8%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	95,0%	97,3%	87,9%	92,3%	74,5%	89,1%	84,4%	89,8%	87,0%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	93,9%	86,6%	74,0%	90,2%	59,6%	82,7%	78,7%	76,4%	77,6%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	96,3%	94,1%	83,9%	95,6%	76,2%	86,7%	81,5%	92,3%	92,6%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	94,7%	88,1%	82,6%	94,4%	62,7%	85,5%	79,1%	82,3%	86,1%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	95,9%	94,8%	85,4%	95,3%	77,6%	94,4%	90,6%	89,1%	86,1%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	95,7%	85,6%	78,5%	93,1%	65,9%	85,1%	78,7%	83,6%	78,7%
P16 Informació coherent?	91,3%	92,7%	91,5%	81,1%	92,8%	71,3%	89,6%	84,5%	93,6%	85,0%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	89,0%	85,0%	73,7%	93,2%	60,6%	88,9%	80,2%	79,2%	69,8%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	76,8%	67,9%	38,1%	72,4%	44,4%	78,4%	62,5%	55,7%	62,9%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	82,3%	70,7%	69,2%	86,9%	49,9%	78,6%	78,6%	51,1%	68,3%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	85,0%	77,5%	50,4%	90,0%	46,1%	75,0%	78,6%	54,6%	60,0%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	90,2%	88,9%	77,9%	95,3%	71,2%	87,2%	80,2%	79,1%	77,3%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	75,7%	76,3%	48,5%	86,7%	45,9%	74,7%	69,0%	53,0%	62,8%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	83,1%	72,9%	39,8%	76,5%	47,6%	69,2%	65,5%	50,3%	63,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,66	6,89	5,07	8,09	5,09	6,97	7,07	6,12	5,82
P102 Continuarà venint?	78,6%	84,7%	77,4%	46,0%	86,6%	58,7%	80,7%	79,8%	70,7%	65,6%

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Sud

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 203 - SANT BOI DE LLOBREGAT 2	ABS 204 - SANT BOI DE LLOBREGAT 3	ABS 205 - SANT BOI DE LLOBREGAT 4	ABS 209 - SANT FELIU DE LLOBREGAT 1	ABS 210 - SANT FELIU DE LLOBREGAT 2	ABS 210 - SANT JOAN DESPÍ 1	ABS 214 - SANT JOAN DESPÍ 2	ABS 216 - SANT JUST DESVERN	ABS 218 - SANT SADURNÍ D'ANOIA
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	78,4%	79,9%	66,4%	59,6%	56,0%	59,7%	70,6%	69,9%	70,8%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	54,9%	67,1%	51,9%	47,3%	43,2%	39,5%	67,0%	53,7%	48,6%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	67,7%	57,3%	59,5%	52,4%	52,7%	59,5%	60,5%	73,5%	58,4%
P4 El soroll habitual?	91,6%	91,6%	93,3%	92,0%	94,6%	78,5%	91,6%	91,0%	93,5%	95,0%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	97,3%	95,1%	100,0%	96,0%	92,1%	100,0%	92,4%	93,7%	94,6%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	87,2%	88,7%	88,6%	80,8%	84,6%	79,3%	86,0%	80,2%	81,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	91,5%	89,0%	88,9%	83,9%	84,6%	79,2%	89,9%	87,2%	86,8%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	93,9%	86,7%	90,2%	79,7%	85,3%	85,2%	86,3%	84,8%	81,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	89,2%	87,6%	93,4%	82,3%	85,7%	83,4%	91,0%	88,9%	85,9%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	93,2%	92,5%	93,4%	91,0%	90,6%	89,0%	92,3%	91,4%	93,1%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	93,4%	89,0%	93,4%	76,0%	89,6%	85,6%	88,6%	89,1%	83,4%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	97,8%	90,1%	93,3%	88,3%	88,8%	90,1%	92,8%	93,6%	89,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	89,4%	94,3%	89,1%	85,8%	81,0%	82,5%	87,2%	89,1%	80,5%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	92,5%	94,3%	91,6%	93,8%	88,8%	89,1%	87,1%	92,2%	91,0%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	85,2%	94,3%	91,4%	85,1%	84,4%	82,1%	87,1%	89,5%	86,4%
P16 Informació coherent?	91,3%	94,1%	89,5%	89,6%	89,5%	89,5%	90,1%	94,8%	93,5%	92,6%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	87,2%	86,3%	89,6%	81,7%	90,3%	80,5%	81,4%	84,5%	82,3%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	69,8%	71,1%	75,3%	51,3%	62,2%	33,9%	55,7%	59,9%	63,4%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	73,1%	89,6%	75,5%	63,6%	76,5%	52,0%	74,0%	68,1%	72,4%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	85,6%	80,4%	85,4%	63,4%	71,3%	67,1%	84,0%	74,0%	76,8%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	87,5%	93,0%	91,6%	73,8%	83,6%	79,6%	88,4%	83,9%	82,8%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	76,9%	74,6%	70,1%	59,0%	63,4%	61,7%	72,0%	64,9%	66,7%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	86,4%	72,9%	77,8%	66,2%	67,6%	69,0%	54,3%	76,5%	70,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	7,66	8,24	7,92	6,18	6,81	6,26	7,02	7,25	7,03
P102 Continuarà venint?	78,6%	87,8%	83,9%	91,8%	72,1%	74,5%	68,9%	83,5%	83,1%	75,0%

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Sud

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 235 - SITGES	ABS 261 - VALLIRANA	ABS 265 - VILADECANS 1	ABS 266 - VILADECANS 2	ABS 288 - L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 1 -	ABS 289 - L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 2 -	ABS 290 - L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 3 -	ABS 291 - L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 4	ABS 292 - L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 5-
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	74,9%	62,2%	57,5%	64,8%	59,3%	50,0%	69,9%	57,9%	61,7%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	57,1%	43,9%	42,8%	59,5%	34,6%	30,7%	50,2%	37,5%	48,6%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	62,5%	57,4%	61,0%	60,6%	40,7%	40,1%	67,0%	57,5%	51,9%
P4 El soroll habitual?	91,6%	87,0%	92,7%	79,2%	87,5%	92,4%	78,9%	90,1%	85,5%	93,8%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	98,6%	94,0%	85,5%	95,6%	90,1%	90,4%	95,1%	90,4%	96,9%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	77,9%	74,4%	76,5%	75,1%	79,3%	74,7%	82,1%	76,3%	77,7%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	74,2%	79,0%	74,5%	63,4%	77,3%	74,7%	87,5%	74,3%	79,7%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	74,3%	76,6%	75,7%	71,4%	84,4%	75,9%	88,4%	74,6%	81,8%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	87,4%	83,6%	83,0%	73,1%	82,2%	79,8%	88,0%	80,3%	82,1%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	90,1%	87,0%	91,3%	86,9%	89,6%	92,6%	92,3%	88,7%	89,6%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	77,7%	80,0%	77,6%	72,7%	82,3%	82,1%	88,6%	76,0%	83,2%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	83,3%	88,5%	92,1%	82,1%	90,7%	92,7%	96,2%	81,7%	89,1%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	89,8%	90,4%	85,5%	83,0%	86,0%	80,9%	85,3%	84,2%	88,2%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	92,3%	93,3%	86,7%	90,1%	89,2%	91,4%	95,8%	90,6%	89,9%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	82,0%	87,2%	86,4%	82,7%	85,8%	79,5%	87,4%	76,2%	88,6%
P16 Informació coherent?	91,3%	91,2%	82,1%	93,3%	87,6%	90,0%	87,3%	94,9%	84,9%	93,2%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	88,9%	86,8%	82,1%	81,1%	84,2%	80,9%	91,7%	71,6%	80,8%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	48,5%	51,9%	49,9%	53,9%	55,6%	51,8%	62,7%	50,8%	56,0%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	64,1%	76,1%	57,9%	68,0%	55,8%	60,0%	65,6%	69,4%	59,8%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	69,1%	66,0%	64,7%	65,8%	72,6%	60,4%	74,6%	62,4%	66,5%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	79,9%	73,5%	75,9%	73,1%	79,5%	82,0%	86,1%	81,3%	82,4%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	50,8%	59,2%	52,5%	68,1%	64,8%	66,2%	75,5%	67,6%	60,5%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	71,7%	61,5%	60,9%	64,4%	64,4%	60,0%	73,0%	69,7%	69,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,70	6,37	6,20	6,30	6,40	5,83	7,16	6,17	6,45
P102 Continuarà venint?	78,6%	72,1%	67,0%	64,0%	73,7%	70,6%	64,7%	74,8%	73,3%	69,2%

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Sud

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 293 - L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 6-	ABS 294 - L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 7-	ABS 295 - L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 8-	ABS 296 - L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 9-	ABS 297 - L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 10 -	ABS 298 - L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 11 -	ABS 299 - L'HOSPITALET DE LLOBREGAT 12	ABS 316 - VILANOVA I LA GELTRÚ 1	ABS 317 - VILANOVA I LA GELTRÚ 2
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	66,9%	85,7%	72,7%	57,1%	60,2%	56,4%	65,7%	70,0%	64,9%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	52,7%	60,6%	50,3%	42,7%	45,6%	40,1%	44,8%	50,2%	45,1%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	57,3%	68,3%	56,0%	52,8%	61,9%	51,9%	57,7%	56,9%	66,7%
P4 El soroll habitual?	91,6%	87,7%	81,8%	80,5%	73,5%	99,0%	96,2%	82,5%	92,2%	90,3%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	95,7%	90,4%	92,6%	84,2%	100,0%	98,8%	96,1%	97,5%	94,4%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	76,3%	84,6%	80,4%	77,8%	87,3%	71,5%	86,2%	94,9%	84,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	78,8%	84,8%	76,5%	78,9%	87,1%	74,0%	87,7%	92,5%	81,8%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	82,2%	86,9%	75,7%	83,4%	82,2%	72,8%	86,9%	95,0%	84,8%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	84,4%	90,3%	82,4%	85,5%	86,4%	77,9%	87,3%	95,0%	87,0%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	91,2%	93,8%	85,0%	83,8%	89,3%	85,0%	88,4%	95,1%	92,4%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	87,7%	87,5%	81,8%	79,2%	88,5%	76,1%	86,5%	93,7%	84,1%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	90,0%	97,1%	83,7%	87,7%	92,9%	81,5%	93,7%	97,4%	90,2%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	82,3%	91,5%	88,6%	85,8%	84,4%	83,9%	92,0%	94,4%	91,6%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	91,3%	94,1%	91,3%	89,8%	91,3%	90,5%	96,2%	97,0%	93,8%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	86,3%	94,2%	82,5%	81,8%	86,3%	80,5%	88,8%	94,2%	88,0%
P16 Informació coherent?	91,3%	85,7%	92,7%	86,5%	80,5%	88,5%	78,6%	89,8%	97,4%	88,6%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	81,9%	94,1%	83,1%	81,2%	89,9%	77,7%	89,4%	86,4%	81,6%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	68,9%	75,8%	62,5%	57,0%	62,7%	43,2%	56,6%	70,3%	61,8%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	77,8%	78,3%	70,6%	70,6%	67,8%	65,0%	73,5%	69,8%	69,9%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	72,5%	81,3%	71,7%	69,8%	73,3%	59,6%	73,7%	80,3%	73,9%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	84,9%	85,3%	82,5%	73,4%	90,0%	67,6%	85,5%	93,6%	85,1%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	65,5%	82,3%	71,2%	54,6%	72,9%	62,0%	69,2%	71,1%	61,6%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	68,9%	83,5%	75,1%	59,5%	64,2%	54,5%	72,3%	66,8%	68,1%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,80	7,46	7,00	6,48	7,33	6,01	6,85	7,66	6,82
P102 Continuarà venint?	78,6%	82,2%	82,3%	76,8%	71,9%	82,4%	68,8%	74,0%	88,5%	74,6%

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Sud

Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 359 - CUBELLES-CUNIT	ABS 260 - MARTORELL RURAL	ABS 365 - CASTELLDEFELS-1	ABS 366 - CASTELLDEFELS-2	ABS 369 - PALLEJÀ	ABS 369 - CORBERA DE LLOBREGAT	ABS 370 - ABRERA	ABS 373 - BEGUES	ABS 374 - SANT VICENÇ DELS HORTS-1
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	62,3%	45,2%	76,8%	71,8%	61,7%	44,2%	56,0%	57,1%	48,5%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	46,2%	37,6%	53,4%	50,5%	45,8%	34,2%	26,4%	59,1%	32,4%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	55,7%	45,1%	56,4%	68,8%	62,7%	50,2%	52,3%	58,1%	37,4%
P4 El soroll habitual?	91,6%	88,2%	92,2%	91,6%	95,4%	93,9%	96,5%	91,7%	98,8%	78,5%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	88,9%	93,9%	97,0%	97,7%	96,8%	90,0%	88,8%	98,9%	86,9%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	83,6%	73,7%	82,5%	81,2%	81,3%	76,1%	75,9%	84,0%	85,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	82,9%	71,3%	83,9%	81,6%	81,7%	75,7%	71,9%	89,8%	79,8%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	84,6%	73,0%	85,7%	90,1%	80,7%	72,6%	74,5%	90,9%	81,6%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	82,8%	76,8%	86,2%	84,3%	86,8%	79,7%	79,3%	89,0%	75,8%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	88,7%	87,3%	89,2%	93,7%	92,8%	84,9%	83,0%	96,4%	86,9%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	84,1%	75,3%	84,6%	85,1%	82,5%	68,4%	69,3%	86,8%	75,2%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	87,4%	81,2%	93,4%	92,2%	87,3%	82,6%	82,5%	90,7%	85,9%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	84,1%	75,6%	84,4%	93,7%	90,5%	80,7%	79,0%	84,5%	78,3%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	86,7%	84,2%	87,0%	95,7%	93,1%	85,7%	84,8%	91,5%	92,4%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	76,8%	74,2%	82,2%	87,6%	86,3%	73,2%	73,2%	86,5%	79,4%
P16 Informació coherent?	91,3%	89,3%	85,3%	85,6%	88,2%	88,2%	84,0%	79,9%	93,0%	85,0%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	79,4%	68,5%	82,0%	84,6%	82,8%	76,9%	76,7%	85,8%	85,3%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	54,8%	38,0%	70,6%	72,2%	43,5%	44,4%	41,3%	50,8%	43,1%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	65,2%	42,5%	78,4%	81,6%	69,6%	52,2%	48,5%	57,7%	46,9%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	70,2%	55,2%	80,9%	73,2%	67,2%	57,8%	64,2%	75,1%	58,7%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	79,8%	71,0%	85,7%	85,6%	83,9%	65,4%	77,4%	81,5%	74,5%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	68,2%	55,2%	76,6%	72,4%	65,0%	50,0%	63,6%	73,2%	51,2%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	64,8%	64,1%	72,4%	71,8%	47,0%	67,6%	61,9%	74,5%	53,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	6,67	5,46	7,08	7,20	6,40	5,11	5,79	7,00	5,99
P102 Continuarà venint?	78,6%	71,7%	52,9%	84,0%	79,9%	75,6%	56,2%	59,9%	77,0%	66,9%

S/Indicador positiu – Z.M. Barcelona Sud

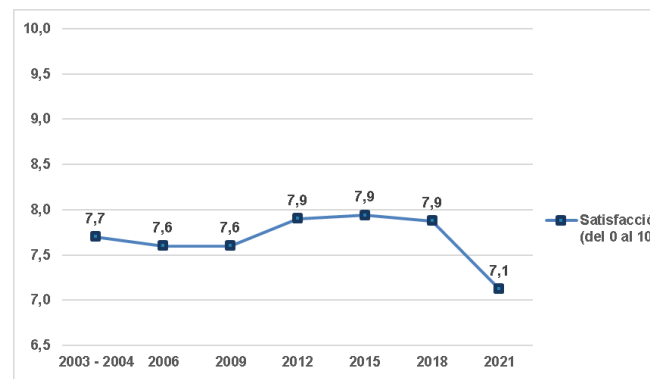
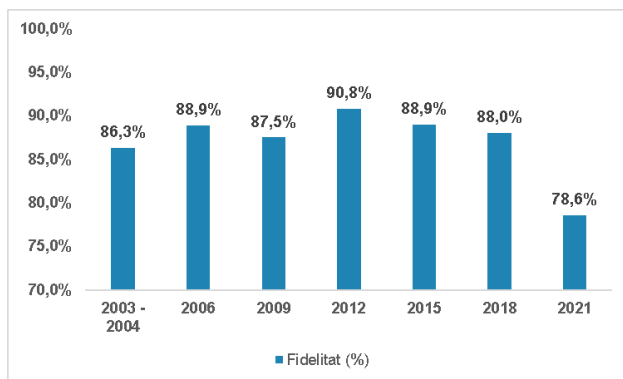
Resultats

Enunciat	Catalunya 2021	ABS 375 - SANT VICENÇ DELS HORTS-2	ABS 380 - VILANOVA I LA GELTRÚ 3	ABS 393 - RIBES-OLIVELLA	ABS 394 - ROQUETES-CANYELLES	ABS 397 - VILAFRANCA DEL PENEDÈS 1	ABS 398 - VILAFRANCA DEL PENEDÈS 2	ABS 401 - VILADECANS 3
P1 Valoració dels diversos canals per a rebre atenció	69,0%	49,4%	87,5%	49,8%	57,2%	65,0%	68,4%	69,1%
P2 Facilitat pel dia de visita?	53,7%	33,3%	72,4%	32,2%	43,9%	41,3%	50,2%	56,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta?	62,7%	42,7%	80,8%	50,6%	53,8%	51,6%	59,2%	57,6%
P4 El soroll habitual?	91,6%	81,5%	97,2%	94,9%	96,8%	89,6%	80,2%	98,8%
P5 Neteja del CAP?	94,8%	96,7%	98,8%	97,7%	92,5%	87,6%	100,0%	98,8%
P6 Temps que li dedica el metge?	83,9%	79,4%	91,7%	85,6%	84,6%	85,9%	80,6%	94,6%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec?	84,0%	79,3%	92,8%	83,2%	80,7%	86,4%	84,6%	89,1%
P8 Pot donar la seva opinió?	85,7%	85,2%	94,0%	84,7%	85,2%	90,5%	88,2%	88,5%
P9 El metge li dóna la informació que necessita?	88,0%	88,0%	92,7%	83,8%	88,8%	83,4%	96,3%	91,5%
P10 S'entenen les explicacions?	92,6%	88,3%	97,7%	91,3%	91,9%	85,9%	98,1%	95,5%
P11 Està en bones mans (metge)?	85,7%	80,0%	94,5%	82,1%	83,5%	88,4%	98,2%	88,9%
P12 Tracte personal metge?	91,9%	90,4%	99,1%	89,9%	89,8%	93,8%	96,5%	92,7%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec?	88,7%	88,1%	95,5%	85,0%	88,7%	92,1%	91,1%	89,6%
P14 Tracte personal infermera?	93,1%	92,1%	100,0%	88,3%	90,3%	92,7%	93,2%	95,9%
P15 Està en bones mans (infermera)?	87,2%	86,5%	97,6%	85,2%	85,8%	99,2%	84,2%	89,8%
P16 Informació coherent?	91,3%	85,2%	94,3%	84,0%	93,7%	90,6%	100,0%	90,8%
P17 El metge de capçalera té informació del que li han fet?	85,6%	79,8%	90,1%	83,5%	90,4%	82,8%	87,2%	89,2%
P18 Atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual?	65,1%	54,4%	83,8%	49,0%	45,4%	49,8%	48,4%	69,6%
P19 Tracte personal del taulell?	73,2%	59,5%	82,3%	53,1%	49,9%	75,5%	65,1%	79,1%
P20 Mantenir o controlar el seu estat de salut	75,7%	67,0%	89,2%	62,6%	78,8%	69,3%	72,6%	87,0%
P21 Valoració atenció presencial	86,3%	77,6%	96,7%	77,0%	79,0%	79,7%	84,7%	94,4%
P22 Valoració atenció telefònica	70,7%	58,4%	81,4%	63,0%	61,2%	67,6%	70,4%	77,2%
P23 Valoració atenció a través d'internet (econsulta)	70,1%	59,3%	90,0%	63,2%	63,0%	68,6%	72,2%	76,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,12	5,85	8,28	6,37	6,75	6,78	7,32	7,43
P102 Continuarà venint?	78,6%	54,8%	89,1%	65,1%	73,2%	78,8%	77,7%	88,2%

S/Evolutiu de Satisfacció i fidelitat

Resultats

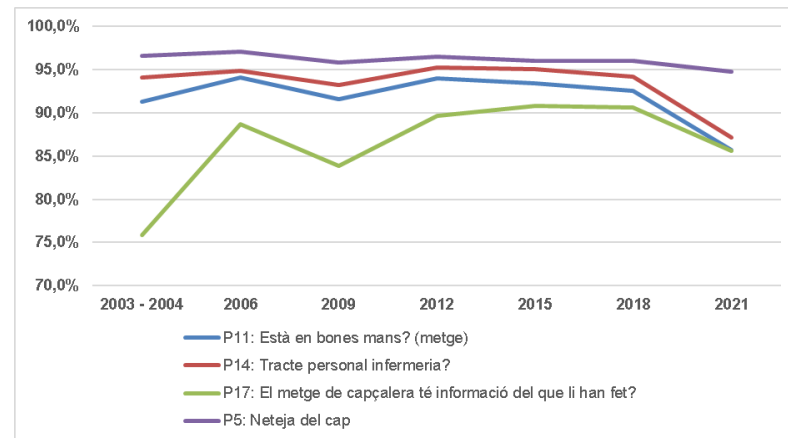
Indicadors	2003 - 2004	2006	2009	2012	2015	2018	2021
Fidelitat (%)	86,3%	88,9%	87,5%	90,8%	88,9%	88,0%	78,6%
Satisfacció (del 0 al 10)	7,7	7,6	7,6	7,9	7,9	7,9	7,1



S/Evolutiu d'ítems

Resultats

Ítem seleccionat	2003 - 2004	2006	2009	2012	2015	2018	2021
P11: Està en bones mans? (metge)	91,3%	94,1%	91,6%	94,0%	93,4%	92,6%	85,7%
P14: Tracte personal infermeria?	94,1%	94,9%	93,2%	95,3%	95,1%	94,2%	87,2%
P17: El metge de capçalera té informació del que li han fet?	75,9%	88,7%	83,9%	89,7%	90,8%	90,6%	85,6%
P5: Neteja del cap	96,6%	97,1%	95,8%	96,5%	96,0%	96,0%	94,8%



S/Conclusions

Resultats

- L'opinió dels usuaris del servei d'atenció primària té variacions en relació l'opinió obtinguda durant l'any 2018. Aquestes diferències mostren diferents intensitats en funció dels aspectes i àmbits territorials.
- Els resultats de l'estudi permeten identificar un grau de variabilitat superior al de les edicions anteriors en la majoria dels ítems. Tot i que el global de Catalunya pot ser utilitzat com una guia, cada Regió Sanitària i ABS han de ser observades individualment, i analitzades pels seus equips de referents.
- La satisfacció dels usuaris del SCS amb el servei d'Atenció Primària és de 7,12 l'any 2021, mentre que l'any 2018 era del 7,97. D'altra banda, la fidelitat ha esdevingut del 78,6%, mentre que a l'edició del 2018 va ser del 88,0%.
- A nivell de Catalunya, els aspectes que mostren diferències més accentuades són aquells relacionats amb la coordinació i organització dels equips, mentre que les preguntes relacionades amb els professionals assistencials i administratius obtenen valors similars a tot el territori.

S/Conclusions

Resultats

- Dels 23 ítems analitzats, 6 es valoren per sobre el llindar de l'excel·lència (més del 90% respostes positives), 10 es situen en l'àrea estàndard (entre 75% i 90%) i 7 en zona de millora (menys del 75%). L'ítem més ben valorat és la "P5. Neteja del Cap" (94,8%), mentre que la "P2. Facilitat pel dia de visita" és el menys valorat, amb un 53,7%.
- La neteja del cap (94,8%), el tracte personal de la infermera (93,1%) i la comprensió de les explicacions (92,6%) són els ítems més ben valorats, situant-se en la zona d'excel·lència.
- La facilitat per obtenir visita (53,7%), la puntualitat per entrar a consulta (62,7%) i l'atenció rebuda al CAP fora de l'horari habitual (65,1%) són els ítems que mostren menor número de respostes positives, situant-se en l'àrea de millora.
- De les tres modalitats d'atenció per la qual s'ha preguntat, l'atenció presencial obté el major número de respostes positives (86,3%), situant-se en l'àrea estàndard. L'atenció telefònica (70,7%) i l'atenció a través d'internet (70,1%) es situen en l'àrea de millora.
- Exceptuant dos ítems, tots els ítems inclosos a l'estudi del 2018 han mostrat puntuacions menors durant l'estudi del 2021.



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut