



**Centre
d'Estudis
d'Opinió**

REO núm. 680

Data 7 de març de 2012



**PLA D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ
D'ASSEGURATS DEL CATSALUT PER
LÍNIA DE SERVEI**

**ATENCIÓ ESPECIALITZADA
AMBULATORIA 2011**

 **Generalitat de Catalunya
Departament de Salut**

Octubre 2011

Divisió d'Atenció al Ciutadà - CatSalut
Unitat de Qualitat

amb l'assessorament tècnic d'un equip de recerca dirigit pel
Dr. Carles Murillo
CRES – UPF

Treball de camp desenvolupat per
Sanitat Respon

ÍNDEX

1. Introducció	4
2. Presentació.....	5
2.1 Justificació	5
2.2 Objectius	6
2.2.1 Objectius generals	6
2.2.2 Objectius específics	6
3. Metodologia.....	7
3.1 Estructura del qüestionari	7
3.2. L'escala de mesura de les variables	7
3.3. Disseny de la mostra.....	8
3.3.1. Població objectiu.....	8
3.3.2. Períodes de l'estudi.....	8
3.3.3. Grandària de la mostra i selecció de les unitats mostrals	9
3.3.4 Treball de camp	10
4. Anàlisi dels resultats	13
4.1 Anàlisi descriptiva de les característiques personals i de les respostes dels assegurats ..	13
5. Resultats globals Catalunya	15
5.1. Descripció de la població enquestada	15
5.1.1 Característiques sociodemogràfiques	15
5.1.2. Característiques de salut	17
5.1.3. Freqüència i característiques de l'atenció especialitzada ambulatoria	19
5.1.4. Mesures de satisfacció global 2011	22
5.1.5 Característiques per Regions Sanitàries	23
5.1.6 Característiques per Grups per Facturació.....	26
5.2. Valors de l'indicador positiu	28
5.2.1. L'indicador positiu pel conjunt de Catalunya.....	28
5.2.2 Resultats Indicador Positiu segons variables sociodemogràfiques.....	33
6. Discussió i síntesi dels principals resultats.....	34
ANNEXOS.....	40
Taula resum resultats Regions sanitàries.....	40
Taula resum resultats Grups de Facturació.....	41
Ordenació dels hospitals	42
Codificació centres.....	44

1. Introducció

El **Pla d'Enquestes als Assegurats (PLAENSA), del Servei Català de la Salut (CatSalut)** s'ha dut a terme l'estudi de l'atenció ambulatoria especialitzada (AAE), que es presta tant en els hospitals com en alguns centres d'atenció primària. L'exercici, com els altres del mateix PLAENSA, està adreçat a conèixer l'opinió que els assegurats manifesten de les seves experiències amb els diferents proveïdors del serveis d'atenció ambulatoria especialitzada a Catalunya.

Els objectius de l'estudi són, en primer lloc, la mesura del grau de satisfacció dels assegurats que han estat atesos en les consultes externes dels hospitals i centre d'atenció primària CAP II i a més, l'obtenció d'informació útil per al seguiment i avaluació de l'activitat dels serveis de consultes externes. Tot plegat, permet de posar a disposició dels responsables de la gestió de les unitats proveïdores un conjunt d'informació orientada a millorar la qualitat de la prestació del servei.

La satisfacció del servei rebut s'analitza des de la consideració de l'existència d'un conjunt seleccionat de dimensions, com són l'accessibilitat al serveis, el tracte rebut dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa del centre on s'ha dut a terme la consulta especialitzada. L'estudi recull les opinions dels assegurats, mitjançant una enquesta que s'ha dut a terme entre els mesos de març i juliol de 2011. Aquesta enquesta conserva els aspectes metodològics més importants dels altres estudis del PLAENSA.

El document **consta de set seccions**. La primera és aquesta **introducció** en la que es presenta l'estudi, els seus objectius i l'organització del document de resultats. En la segona secció es descriu la **justificació** de la recerca, així com els **objectius de l'estudi**. En la tercera secció es presenta la **descripció completa del disseny i planificació de l'estudi** que s'ha seguit per a obtenir les dades de l'enquesta. La secció quatre es dedica a la presentació, de forma resumida, **dels resultats generals** de l'enquesta de satisfacció pel conjunt de Catalunya. A continuació es mostren els **resultats per regió sanitària i per grup de facturació** i, finalment, la secció set conté la presentació de les principals **conclusions** de l'estudi.

2. Presentació

2.1 Justificació

El Servei Català de la Salut, com a asseguradora pública sanitària de la població catalana, analitza des de l'any 2003 el grau de satisfacció dels seus assegurats. És per això que s'ha dissenyat un Pla d'enquestes periòdiques i uns instruments de mesura per tal d'avaluar la percepció dels ciutadans com a subjectes receptors dels serveis proporcionats pels proveïdors contractats pel CatSalut. Es tracta, en definitiva, de donar resposta a l'objectiu estratègic del CatSalut que es concreta en el desig de **"Millora de la qualitat percebuda dels ciutadans en l'àmbit de la salut"**. Aquesta mesura de resultat, factor rellevant en tots els models de qualitat reconeguts en l'àmbit sanitari, és d'importància cabdal en l'avaluació de la compra de serveis, una de les principals funcions del CatSalut, alhora que dóna suport a la informació per a la presa de decisions en l'àmbit de planificació del Departament de Salut i de les entitats proveïdores públiques.

La qualitat percebuda té a veure amb l'experiència viscuda per l'assegurat, i els seus familiars, en el moment de rebre el servei i es relaciona amb la satisfacció. La satisfacció és un sentiment subjectiu alimentat de les experiències viscudes, la present i les acumulades en el temps. La mesura de la satisfacció dels usuaris dels serveis de salut proporciona una interessant font d'informació per a la gestió en tant que "permet avaluar l'acceptabilitat dels esforços de planificació i provisió de serveis"¹. A més, tant en el cas de la qualitat percebuda com de la satisfacció manifestada, l'usuari realitza, sovint de forma inconscient, la comparació entre l'experiència viscuda i les seves preferències (satisfacció) o les expectatives, és a dir, allò que desitjaria que passés (qualitat percebuda).

La utilització d'instruments de mesura unificats i validats per a tots els proveïdors de cada línia de servei afavoreix la comparació en el marc de competència regulada, en el qual el CatSalut desenvolupa les seves funcions de compra de serveis sanitaris. L'experiència dels estudis de satisfacció dels últims anys, tot seguint la planificació

¹ CatSalut, 2010 "Pla d'Enquestes de Satisfacció d'Assegurats del CatSalut". Disponible a: http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta.htm.

continguda en el **Pla d'enquestes d'assegurats del CatSalut 2003-11**, en quant a la metodologia i abast, ha possibilitat la realització d'una nova edició del treball.

La satisfacció dels assegurats atesos en les consultes a l'especialista en els serveis de consultes externes dels hospitals de la xarxa d'utilització pública i en alguns centres d'atenció primària, també de la xarxa pública, s'ha analitzat per primera vegada l'any 2008. L'enfocament metodològic emprat segueix els paràmetres establerts en la resta del PLAENSA.

2.2 Objectius

L'estudi consisteix en la realització d'una recerca que tracta de mesurar la satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei rebut que, en aquest cas, és el servei rebut en els serveis d'atenció especialitzada ambulatoria (AEA).

Els objectius generals i específics són, en conseqüència, els següents:

2.2.1 Objectius generals

- **Mesurar el grau de satisfacció** dels assegurats del CatSalut en la línia de producte de l'atenció ambulatoria especialitzada.

2.2.2 Objectius específics

- **Mesurar el grau de satisfacció** dels assegurats atesos en el serveis de l'atenció ambulatoria especialitzada **per al conjunt de Catalunya**, les **regions sanitàries** i el conjunt **d'unitats d'estudi (unitats de facturació)** proposades de cada regió sanitària.
- **Comparar** el grau de satisfacció dels assegurats atesos en el serveis de l'atenció ambulatoria especialitzada de **les diferents regions sanitàries amb la totalitat de Catalunya**.
- **Analitzar la distribució** de la satisfacció **per regions i unitats de facturació**, a més de **comparar el resultat** en cadascuna d'aquestes agrupacions **amb el conjunt de Catalunya**.

3. Metodologia

L'apartat dedicat als aspectes metodològics recull els elements bàsics que han inspirat el disseny de l'estudi i els resultats de l'exercici de validació del qüestionari que s'ha fet servir per a recollir les opinions dels enquestats. Ens referirem, en primer lloc, als aspectes generals del disseny de l'estudi que coincideixen, en trets generals, amb els que es fan servir en el conjunt d'estudis del PLAENSA. A continuació es presenten les consideracions que faciliten la determinació de la grandària de la mostra, el procediment seguit per la selecció de les unitats mostrals i, finalment, els mecanismes de realització i seguiment del treball de camp.

3.1 Estructura del qüestionari

El qüestionari utilitzat per a recollir les dades de les opinions que els assegurats atesos en els serveis d'atenció especialitzada segueix les directrius que han guiat la redacció dels qüestionaris per les altres línies de servei en el PLAENSA © i es el mateix que es va fer servir en l'estudi de 2008². Es tracta d'un qüestionari que, com s'ha dit abans, que manté una estructura i continguts semblants a la resta de qüestionaris de satisfacció de CatSalut. Aquesta estructura, destaca l'existència de preguntes comunes, és a dir que també apareixen en els qüestionaris emprats en els estudis d'altres línies de servei i específiques, o d'interès especial, de la línia tractada en aquest cas.

3.2. L'escala de mesura de les variables

L'escala de mesura de les variables generades en el qüestionari **és de tipus categòric ordinal** amb diferents opcions de resposta. La major part de les opcions de resposta estan ordenades de millor a pitjor avaluació de la satisfacció i es presenten en 5 categories, malgrat que en alguna ocasió s'ha fet servir una escala de tant sols 2 ó 3 respostes. Pel que fa referència a **la valoració global de la satisfacció** s'utilitza, com en el cas de les enquestes de les altres línies de servei, una **escala d'interval** de 0 a 10 posicions i també una **dicotòmica** en la que la pregunta fa referència a la intenció de tornar al mateix centre.

² CatSalut, 2008 "Pla d'Enquestes de Satisfacció d'Assegurats del CatSalut". Disponible a: http://www10.gencat.net/catsalut/cat/experiencies_enquesta.htm.

3.3. Disseny de la mostra

El disseny de la mostra respon als objectius del projecte que són:

- Saber quin és el grau de satisfacció dels assegurats del CatSalut amb l'atenció especialitzada (Hospitals i CAP II).
- Comparar els resultats de cada entitat (servei d'atenció especialitzada) amb el global de Catalunya.
- Conèixer els resultats per grup de facturació i per regió sanitària.

3.3.1. Població objectiu

La població d'estudi està formada per tots els **assegurats del CatSalut atesos en els serveis d'atenció ambulatoria especialitzada**, ja sigui que pertanyin a centres hospitalaris o a centres d'atenció primària (CAP II). Els criteris d'inclusió i exclusió han estat els següents:

Criteris d'inclusió

- Assegurat atès en els serveis d'atenció ambulatoria especialitzada en el darrer any.
- Assegurat amb 15 o més anys d'edat.
- Usuari que rep directament el servei.

Criteris d'exclusió

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

3.3.2. Períodes de l'estudi

El període de la realització de les trucades per a dur a terme l'enquesta, és a dir, el període de l'estudi és el comprés **entre 28 de març i el 17 de juny de 2011**

3.3.3. Grandària de la mostra i selecció de les unitats mostrals

L'elevat nombre de ciutadans i ciutadanes usuaris dels serveis d'atenció especialitzada del CatSalut justifica un plantejament de l'estudi a partir de mostres. L'estadística i l'epidemiologia ens permeten treballar amb mostres potents i adequadament definides, a partir de les quals poder inferir els resultats a les respectives poblacions de referència i fer el contrast d'hipòtesi per a les comparacions.

Definició d'unitat mostral.

Es considerarà unitat mostral cada Unitat Proveïdora (Hospital o CAP II). Per raons de volum d'activitat es consideren, entre tots els centres d'atenció primària d'aquesta categoria, tant sols aquells que disposen de més de sis especialitats. El nombre total d'hospitals és de 57 i el nombre de CAP II és de 23.

La unitat mostral és cada una de les unitats proveïdores que presten els serveis d'atenció ambulatoria especialitzada als assegurats del CatSalut. Per a cadascuna de les **unitats mostrals** estudiades, s'ha seleccionat, de forma aleatòria, un total de **80 casos**. Aquesta xifra permet analitzar l'activitat de cada unitat proveïdora i, alhora, fer comparacions amb els resultats globals per Catalunya. Aquesta informació permet analitzar els resultats per al total de Catalunya, per regió sanitària, per grup de facturació i per unitat proveïdora.

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

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

- **Nivell de confiança:** 95%
- **Proporció esperada³:** s'assumeix una proporció poblacional de 0,83.

³ Aquesta proporció esperada es pren com a referència d'acord amb les estimacions obtingudes en anteriors estudis en aquesta línia de servei.

- **Marge d'error:** ± 8 per afrontrar comparació amb una proporció fixada i $\pm 1,1$ per al global de Catalunya

Considerant totes les premisses anteriors, el nombre mínim de casos teòrics de la línia de servei d'atenció ambulatoria especialitzada és de 4.950 casos.

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre d'enquestes realitzades
Consultes Externes	Catalunya	80 centres 57 Hospital 23 CAP II	80	4950
	Regió			
	Grup de facturació			
	UP			

Nombre d'unitats mostrals estudiades

De les 80 unitats mostrals previstes, s'ha pogut disposar de dades específiques de 45 hospitals i de 4 CAP II El total d'unitats mostrals amb informació específica és de **49**

	Número	Enquestes
Centres amb nombre mínim d'enquestes	49	4151
Centres sense nombre mínim d'enquestes	31	799
Totals centres	80	4950

3.4.4 Treball de camp

Per a l'obtenció dels registres per a dur a terme el treball de camp, l'equip tècnic de la Unitat de Qualitat de la Divisió d'Atenció al Ciutadà del CatSalut ha generat les bases de dades necessàries per a la posterior selecció mostral de casos amb la informació exigible per poder fer les enquestes telefòniques.

Selecció de la mostra

La selecció s'ha de fet de forma aleatòria per garantir la representativitat de la mostra finalment obtinguda. L'existència d'un marc nominal, és a dir d'un conjunt de registres amb les dades identificatives de la població considerada en cada línia de servei, aconsella la selecció aleatòria de les unitats de la mostra. Aquesta opció és la recomanada per assolir de manera senzilla i immediata una mostra probabilística que sigui representativa de la població.

En no existir un marc de la mostra les dades identificatives dels assegurats atesos en els serveis d'atenció ambulatoria especialitzada, **la selecció dels registres s'ha fet a partir del Registre d'Assegurats de Catalunya, (RCA)**, tot tenint en compte que, segons les dades disponibles la freqüentació en aquesta línia de producte es 1200:1000.

Per això, s'han **seleccionat proporcionalment proporcionalment registres del RCA, segons un mostreig realitzat a partir de la població de les ABS de referència de cada centre d'AEA (hospitals i CAP II amb més de sis especialitats) i que corresponen a assegurats de 15 anys o més d'edat – 91.950 registres.**

També s'ha tingut en compte dos factors importants més: en primer lloc, es coneix que, en estudis anteriors, la relació de casos d'èxit en el procés de les trucades telefòniques aproximadament de 1 a 11 (una trucada es converteix en una entrevista útil als efectes del tractament estadístic per a cada 11 contactes realitzats); i, en segon lloc que a prova pilot i a la validació del qüestionari, hi ha un nombre elevat, de casos que han anat a un especialista en centres que corresponen a centres d'altres regions sanitàries diferents dels que per territori son teòricament centres de referència dels assegurats.

S'han realitzat prop de dues-centes quinzemil mil trucades. La primera pregunta de filtre persegueix detectar quines d'aquestes persones contactades ha estat atesa en un dels centres que tenen consultes d'atenció especialitzada en règim ambulatori.

El nombre total d'enquestes vàlides als efectes del treball d'anàlisi dels resultats ha estat de 4.950.

Formació dels enquestadors

S'ha creat un equip , integrat per un representant del CRES-UPF i un altre del CatSalut, dedicat a la formació dels enquestadors i el seguiment del correcte desenvolupament del treball de camp.

Aplicació de les enquestes

El treball de camp es va realitzar des del 28 de març i el 17 de juny de 2011. Com ja s'ha comentat, en el desenvolupament del treball de camp s'ha observat una quantitat considerable de casos en els que les persones entrevistades han estat ateses en centres diferents del territori de les ABS de referència. **Aquest fet comporta, a la pràctica, una dificultat per aconseguir arribar al mínim exigít de 80 casos per a cada unitat proveïdora per la qual cosa 31 centres dels no s'ha assolit la mostra necessària.**

Confidencialitat de les dades

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

4. Anàlisi dels resultats

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

4.1 Anàlisi descriptiva de les característiques personals i de les respostes dels assegurats

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

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

Els resultats es presenten en forma de taules de freqüències i mitjançant l'ajut interpretatiu de figures que resumeixen les dades més importants.

Les taules que s'inclouen en aquesta presentació dels resultats de l'estudi posen de manifest els valors agregats pel conjunt de Catalunya, així com també les distribucions d'aquestes variables entre els enquestats classificats, a la seva vegada, segons edat, sexe, nivell d'estudis i salut percebuda .

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

D'altra banda, **s'ha calculat un indicador que agrupa les valoracions positives de cada ítem** (*perfecte, molt bé, bé*, en alguns casos, i *sempre, gairebé i sovint*, en d'altres), el qual anomenem **indicador positiu**. Aquesta ha estat la forma de presentar els resultats des dels estudis del 2003 i que, per raons de facilitar la interpretació

comparativa dels resultats, s'ha mantingut també en les explotacions següents. D'aquesta forma, l'estudi de la satisfacció dels assegurats atesos en els serveis d'atenció ambulatoria especialitzada en el 2008 utilitzen de nou aquesta estratègia d'anàlisi de les dades.

Aquesta forma de presentació dels resultats permet, a més, la identificació de les preguntes que presenten valors dins d'un rang de variació determinat. En aquest sentit ha semblat adient identificar el **valor de les respostes amb relació al 75% i al 90% de respostes positives**. Els llindars esmentats s'han treballat independent del redactat de la pregunta, és a dir, amb independència de la composició gramatical del seu enunciat⁴.

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

Aquestes dues preguntes es refereixen, respectivament, a:

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

Aquests dos **aspectes generals de satisfacció** s'estudien tant pel conjunt de respostes com per unitat territorial escollida (regions sanitàries).

Els resultats es presenten agregats pel conjunt de Catalunya i, més endavant, per a cada regió sanitària i grup de facturació, d'acord amb l'estructura següent:

- Descripció de les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats
- Anàlisi dels resultats globals de l'enquesta per línies de servei a Catalunya
- Anàlisi dels resultats generals per regió sanitària, per grup de facturació i per unitat proveïdora.

⁴ Algunes preguntes en el qüestionari original es formulen de tal manera que el significat de la resposta a un nivell de satisfacció elevat està en la part contrària de l'escala de valors de les possibles respostes. Aquest és el cas, per exemple, de la pregunta 6 del qüestionari d'atenció ambulatoria especialitzada : "...Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala de espera era "excessiva"

5. Resultats globals Catalunya

5.1. Descripció de la població enquestada

5.1.1 Característiques sociodemogràfiques

A continuació es presenten les dades relatives a les característiques d'edat, sexe i nivell d'estudis dels enquestats, tant de forma gràfica com en forma de taula. En els dos casos s'informa de la grandària efectiva de la mostra amb la finalitat de conèixer el nombre de casos amb respostes vàlides. La mostra finalment utilitzada pels càlculs, una vegada depurada dels registres amb errors o amb un volum excessiu de preguntes sense resposta, ha estat de 4.950 casos.

	Número enquestes
Catalunya 2008	7986
Catalunya 2011	4950

El **61,6%** de les persones que han contestat de manera vàlida el qüestionari, **són dones**, mentre que **el 38,4% són homes**.

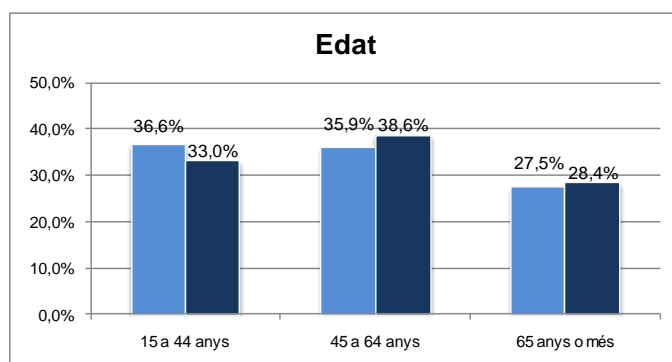
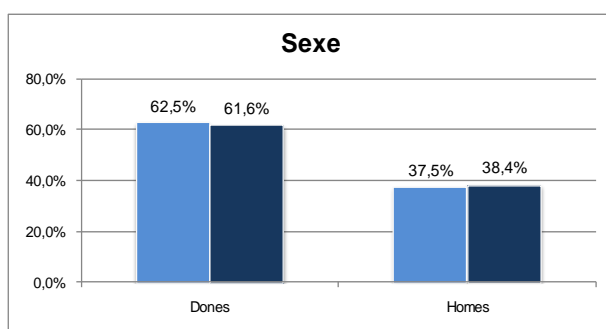
Distribució segons gènere
(n=4950)

	SEXE	
	Homes	Dones
2011	38,4%	61,6%

	EDAT		
	15 a 44 anys	45 a 64 anys	65 anys o més
2011	33,0%	38,6%	28,4%

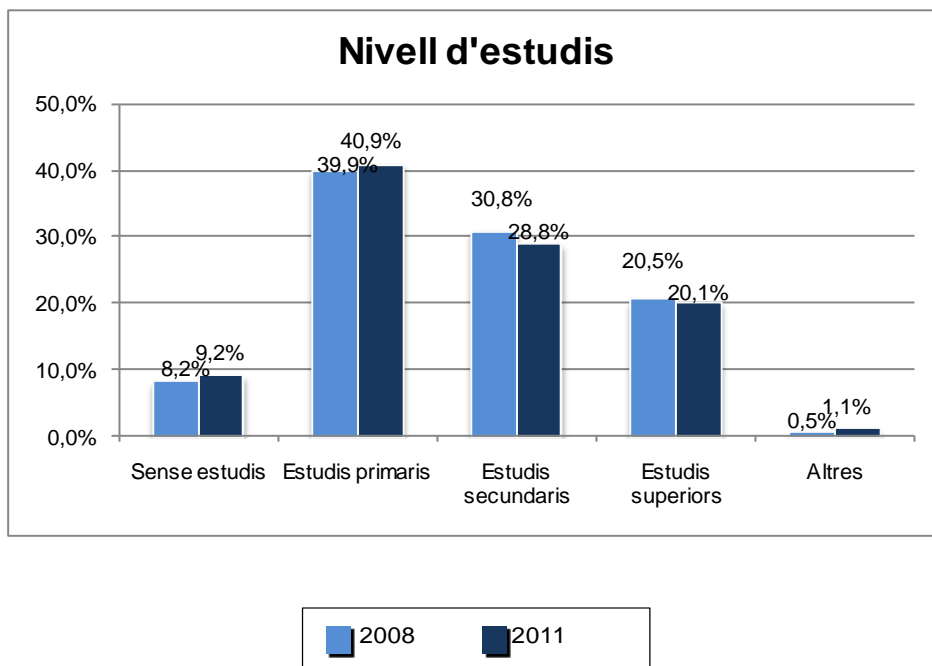
La distribució de les persones que han contestat el qüestionari de la satisfacció amb l'assistència rebuda en els serveis d'atenció especialitzada ambulatoria, el **33%** tenen una edat compresa entre **15 i 44 anys**, mentre que el **38,6** tenen edats compreses entre **45 i 64 anys**. El grup dels que tenen **65 anys d'edat i més**, és el menys nombrós, representant el **28,4%** de la mostra.

A l'igual que al 2008 ara en la **distribució conjunta per edat i sexe** dels enquestats, veiem que hi ha més homes en el tram d'edat de 65 o més anys d'edat i lleugerament menys en els de 15 a 44 i de 45 a 64 anys. Les dues figures que es presenten a continuació mostren de manera detallada aquests resultats.



Si atenem al nivell d'estudis, trobem que el grup més nombrós, entre els enquestats, que han estat atesos en els serveis de consulta especialitzada ambulatoria, tenen **estudis primaris (49,2%)**. El grup dels que tenen **estudis secundaris** representa el **28,8%** de tota la mostra, mentre que el **20,1%** diu haver assolit algun grau d'**estudi superior**. El **9,2%** manifesta **no tenir estudis**.

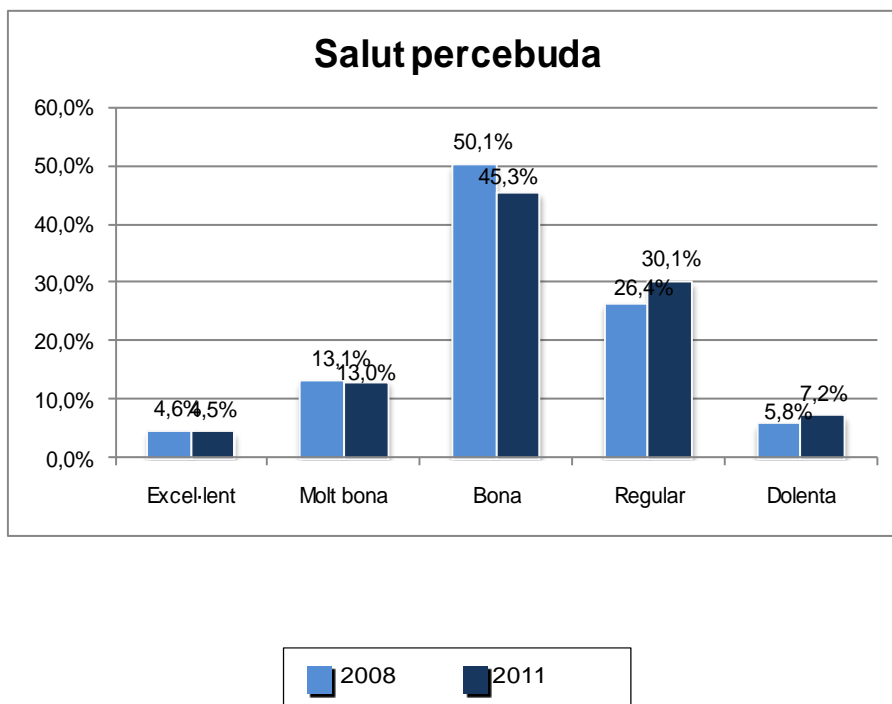
NIVELL D'ESTUDIS					
	Sense	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
2011	9,2%	40,9%	28,8%	20,1%	1,1%



5.1.2. Característiques de salut

En aquest apartat es mostren, mitjançant figures o taules, les característiques de la salut percebuda dels enquestats, i la seva distribució segons sexe i edat. Gairebé la meitat dels enquestats manifesten que la seva **salut és bona (45,3%)**. Segueix, en ordre de magnitud, el grup dels que diuen tenir una **salut regular (30,1%)** i **molt bona (13%)**. Tant sols el **4,5%** diuen que el seu estat de salut és **excel·lent**. Dit d'un altre forma, una mica més de les dues terceres parts dels enquestats, més concretament el **62,5%** de la mostra, manifesta que la seva **salut és excel·lent, molt bona o bona**.

SALUT PERCEBUDA					
	Excel·lent	Molt bona	Bona	Regular	Dolenta
2011	4,5%	13,0%	45,3%	30,1%	7,2%

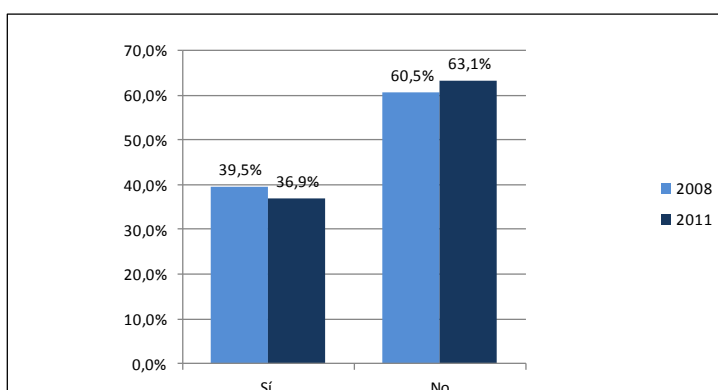


Com es pot observar la distribució de les variables sociodemogràfiques i de salut es molt similar a l'obtinguda en l'estudi de 2008

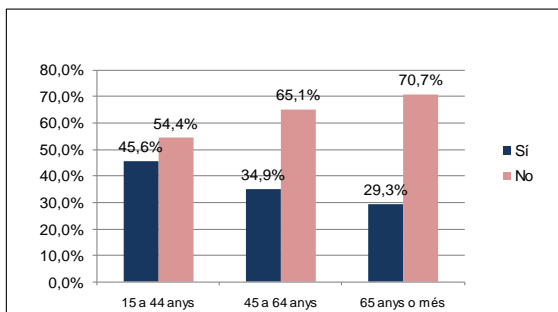
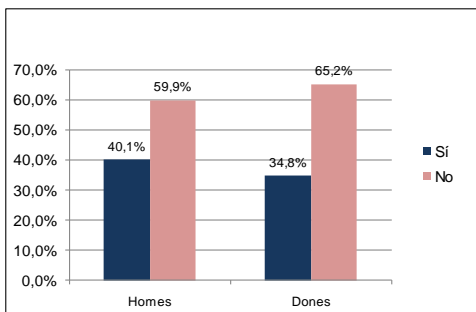
5.1.3. Freqüència i característiques de l'atenció especialitzada ambulatoria.

El **36,9%** dels enquestats diuen que és la primer cop que anava a aquest especialista, 3% menys que a l'estudi de 2008, mentre que la resta, és a dir el 63,1%, ja l'havien visitat en ocasions anteriors. **Aquesta distribució varia segons que es tracti d'homes o dones: el 40,1% (43,5% al 2008) dels homes** enquestats manifesta que és el primer cop que visitava aquest especialista, mentre que en el grup de les **dones** la proporció és igual al **34,8% (37,2% al 2008)**

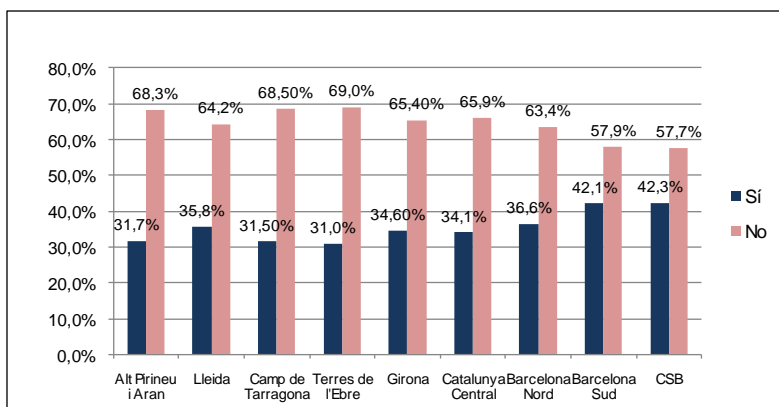
Era el primer cop que anava a aquest especialista?



Distribució per gènere i edat

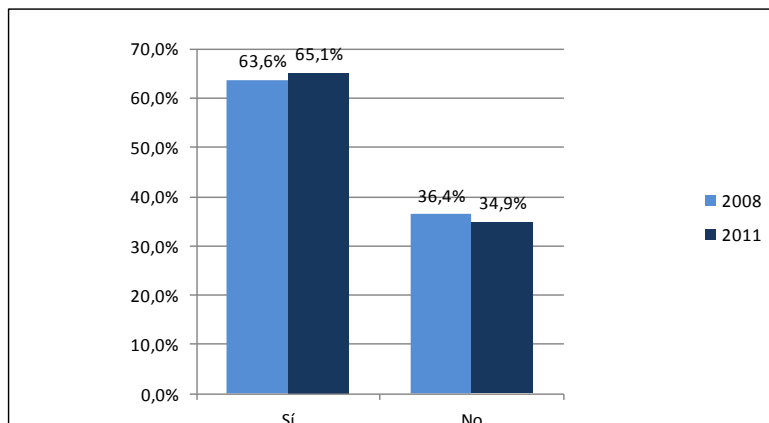


Distribució per regions sanitàries

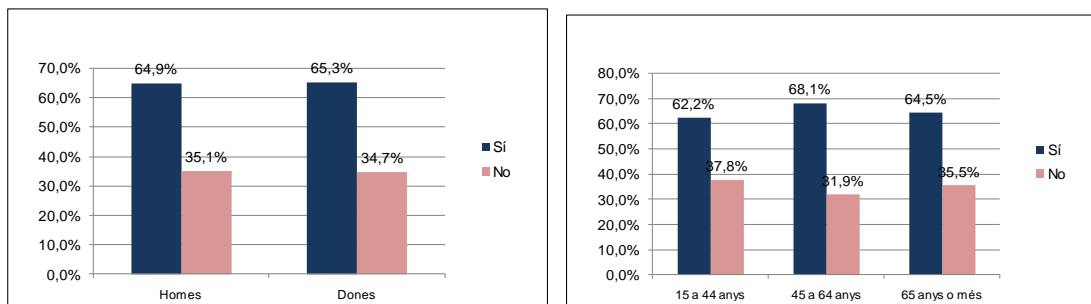


En relació a les proves complementàries, gairebé dues tercers parts dels enquestats 63,1% diuen que li van haver de fer alguna prova complementària.

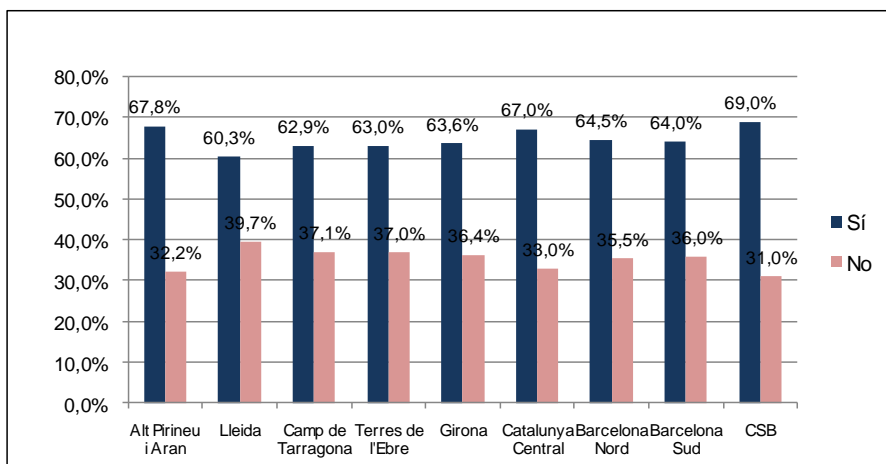
Li van haver de fer alguna prova complementària?



Distribució per gènere i edat



Distribució per regions sanitàries

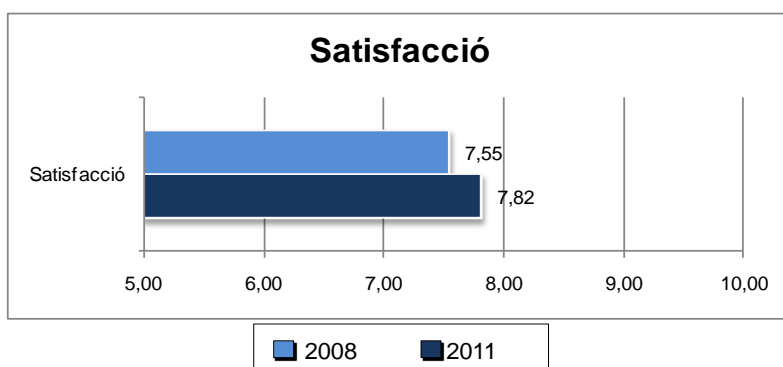


A continuació, es mostra la distribució de les especialitats amb més casos. Destaca, en aquest sentit, l'activitat duta a terme en les consultes de traumatologia i obstetrícia i ginecologia.

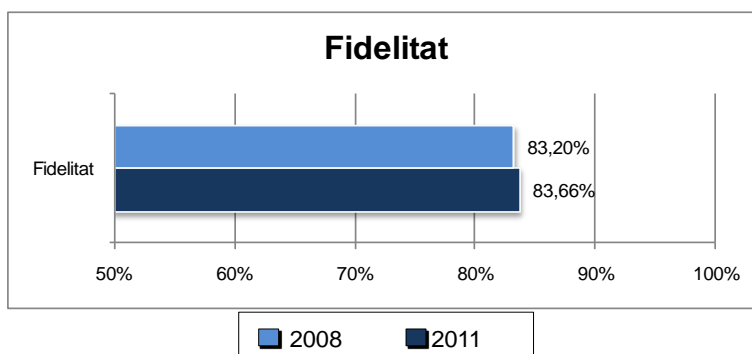
Especialista	Casos	%
TRAUMATOLOGIA	1099	22,2%
OBSTETRICIA_GINECOLOGIA	607	12,3%
OFTALMOLOGIA	400	8,1%
CARDIOLOGIA	349	7,1%
UROLOGIA	287	5,8%
DERMATOLOGIA	250	5,1%
OTORRINO	244	4,9%
APARELL DIGESTIU	200	4,0%
REUMATOLOGIA	191	3,9%
CIRURGIA	186	3,8%
ENDOCRINOLOGIA I NUTRICIO	172	3,5%
NEUROLOGIA	162	3,3%
ALTRES	144	2,9%
ONCOLOGIA MEDICA	141	2,8%
PNEUMOLOGIA	121	2,4%

5.1.4. Mesures de satisfacció global i fidelitat

A continuació apareixen els resultats de les estimacions dels nivells generals de satisfacció que es mesuren, com en els estudis de les altres línies de servei, mitjançant dues variables generades per dues preguntes diferents en el qüestionari. En primer lloc, presentem els resultats de la resposta dels enquestats a la pregunta relativa al seu **grau de satisfacció global** (P101) que, recordem, es mesura emprant una escala del 0 al 10. **La puntuació mitjana és igual a 7,82** amb una DS de +/- DE 1,94 (2008 - 7,55 +/-1,75)



La segona variable relativa a la satisfacció en general, consisteix en les respostes a la pregunta sobre la **intenció de tornar al centre** (P102). **La proporció de respostes afirmatives és igual al 83,66%** (2008 - 83,20%)



5.1.5 Característiques per Regions Sanitàries

Tot seguit es presenta el nombre d'enquestes realitzades a cada regió sanitària i les corresponents distribucions segons característiques sociodemogràfiques, és a dir d'edat, sexe i nivell d'estudis, a més de la salut percebuda. El nombre d'enquestats que han estat atesos en els 46 centres de la regió de Barcelona és igual a 4.158, és a dir, el 51,7% de tota la mostra. Segueix en ordre d'importància el col·lectiu atès en alguns dels 9 centres de la regió de Girona, que suposen 1.092 casos, és a dir el 13,7% de la mostra, i les 820 persones ateses en algun dels 8 centres de la regió de Catalunya Central, és a dir el 10,6% de tota la mostra.

Nombre total d'enquestes per Regió Sanitària				
Regió	Nombre de centres		Nombre d'enquestes	
	2008	2011	2008	2011
Alt Pirineu i Aran	4	4	534	329
Lleida	3	3	303	179
Tarragona	6	6	756	416
Terres de l'Ebre	4	4	323	213
Girona	9	9	1092	662
Catalunya Central	8	8	820	446
CSB		16		802
Barcelona Nord	46	19	4158	1126
Barcelona Sud		11		777
Totals	80	80	7986	4950

La distribució dels enquestats per sexe es mostra que hi ha, en termes relatius, més homes a les mostres obtingudes en les regions de Catalunya Central, Lleida i Barcelona o, dit d'un altre forma, que en aquestes regions la proporció d'homes és superior a la proporció mitjana en el total de la mostra disponible.

Distribucio en % per Regió Sanitària segons sexe		
Regió	Homes	Dones
Alt Pirineu	33,1%	66,9%
Lleida	41,9%	58,1%
Camp de Tarragona	38,5%	61,5%
Terres de l'Ebre	31,0%	69,0%
Girona	38,1%	61,9%
Catalunya Central	40,8%	59,2%
Barcelona Nord	38,7%	61,3%
CSB	40,8%	59,2%
Barcelona Sud	37,8%	62,2%
Total Catalunya	38,4%	61,6%

La distribució per edats dels enquestats en els serveis de consultes ambulatories a l'especialista és relativament uniforme, per be que a l'Alt Pirineu i Camp de Tarragona la proporció del grup dels que tenen edats compreses entre els 15 i 44 anys és més gran que en el conjunt de tota la mostra. El grup dels enquestats atesos en els centres de Terres de l'Ebre en el tram d'edat dels que tenen 65 o més anys d'edat és superior a la mitjana global i, també, és menor en el grup dels que tenen entre 15 i 44 anys d'edat.

Distribucio en % per Regió Sanitària segons grups d'edat				
Regió	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	Edat mitjana
Alt Pirineu	33,0%	38,6%	28,4%	50,14
Lleida	26,8%	39,1%	34,1%	55,64
Camp de Tarragona	28,4%	41,3%	30,3%	53,87
Terres de l'Ebre	28,6%	40,4%	31,0%	54,22
Girona	31,4%	42,4%	26,1%	52,96
Catalunya Central	29,8%	43,7%	26,5%	53,15
Barcelona Nord	35,0%	36,9%	28,1%	51,97
CSB	31,5%	35,0%	33,4%	54,11
Barcelona Sud	36,2%	37,7%	26,1%	51,54
Total Catalunya	33,0%	38,6%	28,4%	52,75

La proporció dels que diuen no tenir estudis és més gran entre els atesos en les consultes a l'especialista en els centres de Terres de l'Ebre (11,1% en front de la mitjana del conjunt de la mostra que és igual a 8,1%) i bastant més reduïda en el cas dels atesos en els centres de l'Alt Pirineu i Aran (5,2%) que, per contra, presenten les proporciones més elevades en el grup dels que diuen haver assolit estudis superiors (22,3% en front del 20,2% de la mitjana global de la mostra en aquest grup).

Distribucio en % per Regió Sanitària segons nivell d'estudis					
Regió	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
Alt Pirineu	7,6%	39,8%	29,8%	21,9%	0,9%
Lleida	7,3%	48,6%	25,4%	17,5%	1,1%
Camp de Tarragona	11,3%	37,7%	34,4%	15,4%	1,2%
Terres de l'Ebre	9,0%	51,2%	25,6%	13,3%	0,9%
Girona	8,5%	41,3%	30,2%	19,7%	0,3%
Catalunya Central	6,5%	46,6%	28,6%	17,1%	1,1%
Barcelona Nord	11,4%	42,2%	26,9%	18,4%	1,0%
CSB	6,5%	32,3%	29,6%	30,5%	1,1%
Barcelona Sud	10,6%	41,8%	27,7%	18,2%	1,7%
Total Catalunya	9,2%	40,9%	28,8%	20,1%	1,1%

Finalment, si atenem a la distribució dels enquestats segons les seves manifestacions del seu estat de salut, trobem que els valors estan, en tots els casos, al voltant de la proporció mitjana de cada grup. A més, la taula presenta el resultat d'un càlcul complementari que s'obté sense més que atorgar 1 punt als enquestats que diuen que la seva salut és dolenta, 2 si diuen que la seva salut és regular; 3 als que manifesten que la salut és bona, 4 si diuen que la seva salut és molt bona i, finalment, 5 punts pels que manifesten una salut excel·lent. A continuació s'ha calculat la mitjana de les puntuacions obtingudes. Pel conjunt de Catalunya, la puntuació mitjana és igual a 2,77, és a dir molt a prop dels 3 punts atorgats a les respostes dels que diuen que la seva salut és bona. La distribució dels valors d'aquesta mitjana per regions sanitàries no s'allunya més enllà de cinc centèsimes (als atesos a la regió de l'Alt Pirineu i Aran donen un a puntuació de 2,87).

Distribució en % per Regió Sanitària segons salut percebuda						
Regió	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Excel·lent	Mitjana (1-5)
Alt Pirineu	6,4%	23,2%	51,8%	14,3%	4,3%	2,87
Lleida	5,6%	34,1%	45,3%	11,7%	3,4%	2,73
Camp de Tarragona	7,0%	28,6%	48,8%	11,5%	4,1%	2,77
Terres de l'Ebre	6,1%	32,4%	46,5%	10,3%	4,7%	2,75
Girona	5,0%	28,2%	49,4%	13,5%	3,9%	2,83
Catalunya Central	7,0%	36,4%	42,2%	9,0%	5,4%	2,69
Barcelona Nord	8,9%	30,0%	42,8%	13,6%	4,6%	2,75
CSB	7,6%	28,8%	44,1%	14,5%	4,9%	2,80
Barcelona Sud	7,3%	31,8%	43,2%	13,5%	4,1%	2,75
Total Catalunya	7,2%	30,1%	45,3%	13,0%	4,5%	2,77

5.1.6 Característiques per Grups per Facturació

A continuació es presenta la distribució del nombre d'enquestes realitzades per grup de facturació, així com també les distribucions segons les diferents característiques sociodemogràfiques, edat, sexe, nivell d'estudis i estat de salut, recollides en el qüestionari. Cal destacar que tot i que els grups de facturació son 4, s'ha afegit un cinquè (sense classificar CAP II) per poder presentar els casos entrevistats amb aquesta mateixa descripció

Nombre total d'enquestes per Grup de Facturació				
GF	Nombre de centres		Nombre d'enquestes	
	2008	2011	2008	2011
GF1. H. Generals Bàsics Aïllats i H. Complementaris	8	8	812	503
GF2. H. Generals Bàsics	22	22	2450	1653
GF3. H. de Referència	19	19	2292	1379
GF4. H. d'Alta Tecnologia	8	8	971	560
GF5. CAPS II	23	23	1461	855
Totals	80	80	7986	4950

En els grups de facturació GF4, GF3 i GF2, la proporció d'homes, que és igual al 41,7%, 40,2% i 38,0%, respectivament, és superior al del conjunt d'aquesta mostra (37,5%); mentre que el grup de les dones és superior al del conjunt de la mostra (62,5%) en les mostres dels grups de facturació G1, 68,3%, i GF5, 66,6%.

Distribució en % per Grups de Facturació segons sexe

Grups de facturació	Homes	Dones
G1.H G B aïllats i Hospitals Complementaris	32,4%	67,6%
G2. Hospitals generals Bàsics	41,1%	58,9%
G3. Hospitals de Referència	38,8%	61,2%
G4. Hospitals d'Alta tecnologia	42,5%	57,5%
G5. CAPs	33,5%	66,5%
Total Catalunya	38,4%	61,6%

La distribució dels enquestats agrupats segons l'edat declarada permet de veure que hi ha algunes petites diferències segons grup de facturació, especialment en el grup GF5 dels CAPS II.

Distribució en % per Grups de Facturació segons grups d'edat

Grups de facturació	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	Edat Mitjana
G1.H G B aïllats i Hospitals Complementaris	37,6%	37,6%	24,9%	51,17
G2. Hospitals generals Bàsics	31,3%	40,2%	28,5%	53,91
G3. Hospitals de Referència	31,6%	37,4%	31,0%	53,71
G4. Hospitals d'Alta tecnologia	29,8%	37,7%	32,5%	54,37
G5. CAPs	37,8%	38,9%	23,3%	50,42
Total Catalunya	33,0%	38,6%	28,4%	52,75

Pel que té a veure amb la distribució segons estudis, els enquestats atesos en els centres del grup de facturació GF3 presenten proporcions superiors en el col·lectiu dels que no tenen estudis. En l'altre part del ventall de la distribució trobem que els enquestats que han estat atesos en centres dels grups de facturació GF3 i GF4 presenten proporcions superiors, a les del conjunt de la mostra, en el grup dels que manifesten tenir estudis superiors (23,2% i 23,3%, respectivament, en front del 20,2% de la mostra).

Distribució en % per Grups de Facturació segons nivell d'estudis

Grups de facturació	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superors	Altres
G1.H G B aïllats i Hospitals Complementaris	7,6%	42,6%	30,1%	18,7%	1,0%
G2. Hospitals generals Bàsics	10,3%	41,6%	28,4%	18,7%	1,2%
G3. Hospitals de Referència	10,1%	42,1%	28,4%	18,3%	1,0%
G4. Hospitals d'Alta tecnologia	7,7%	36,8%	26,9%	27,3%	1,3%
G5. CAPs	7,3%	39,3%	30,5%	22,0%	0,8%
Total Catalunya	9,2%	40,9%	28,8%	20,1%	1,1%

Finalment, la distribució dels enquestats segons l'estat de salut percebut i manifestat en el moment de fer l'enquesta, ens diu que els atesos en els centres dels grups de facturació GF1 i GF5 donen valoracions lleugerament superiors a la resta, segons la mitjana calculada amb el mateix criteri presentant abans, consistent en atorgar un valor fictici a cada tipus de resposta en l'escala ordinal de respostes.

Distribució en % per Grups de Facturació segons salut percebuda

Grups de facturació	Dolenta	Regular	Bona	Molt Bona	Exel·lent	Mitjana (1-5)
G1.H G B aïllats i Hospitals Complementaris	6,0%	27,1%	50,4%	13,1%	3,4%	2,81
G2. Hospitals generals Bàsics	6,7%	30,3%	46,0%	13,2%	3,8%	2,77
G3. Hospitals de Referència	7,3%	32,0%	44,1%	11,6%	4,9%	2,75
G4. Hospitals d'Alta tecnologia	8,6%	31,1%	43,3%	12,7%	4,3%	2,73
G5. CAPs	7,7%	27,9%	43,8%	14,9%	5,6%	2,83
Total Catalunya	7,2%	30,1%	45,3%	13,0%	4,5%	2,77

5.2. Valors de l'indicador positiu

5.2.1. L'indicador positiu pel conjunt de Catalunya

En aquest apartat es presenten les **distribucions de les respostes per a tots els ítems inclosos en el qüestionari final d'Atenció Especialitzada Ambulatoria**.

A continuació hi ha la taula que contenen el valor de l'indicador positiu per a cada ítem.

Es defineix l'**indicador positiu** com el resultat d'agrupar **totes les respostes** (positives i no negatives) que s'interpreten com a favorables a l'enunciat de l'ítem. En aquest sentit, la proporció de respostes que donen el valor de l'indicador positiu, ha d'interpretar-se com el conjunt d'avaluacions favorables en relació al concepte contingut en l'ítem, és a dir, en relació a la satisfacció de la prestació del servei. S'ha destacat tant el percentatge de respostes en cada categoria de les que suposen una valoració favorable.

Els enunciats dels ítems s'han simplificat en totes les taules que apareixen a continuació. També s'ha reduït el text de l'enunciat de les preguntes del qüestionari en les figures radials que resumeixen els valors dels indicadors positius. En el cas de la pregunta P6, en les presentacions dels resultats s'han convertit les frases negatives en altres de positives per a facilitar-ne la comparació.

D'aquesta forma es facilita al lector la comprensió del significat de l'indicador positiu en tractar-se, de fet, de preguntes que tenen un enunciat redactat amb frases negatives, per la qual cosa l'indicador positiu resulta de les qualificacions del tipus Mai/Gairebé mai o Poques vegades (P6).

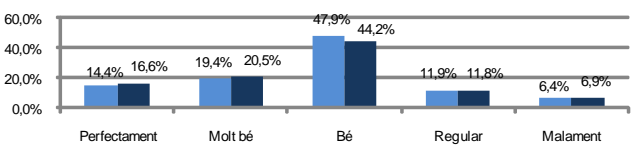
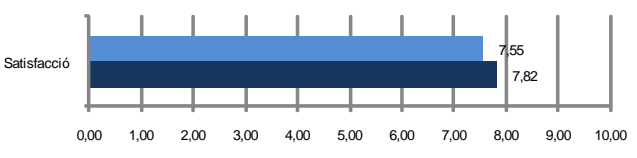
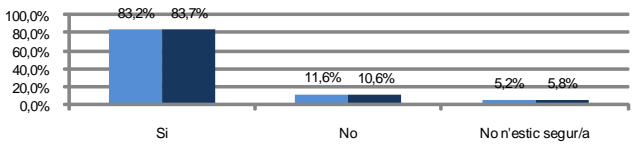
De la lectura de la taula amb els resultats de l'indicador positiu, veiem que **8 dels 17 ítems analitzats**, (no es comptabilitza en aquest càlcul ara el resultat de la pregunta 102, que es refereix a la satisfacció global), **presenten valor per sobre del 90%**, que és un **estàndard d'excel·lència** fixat en tots els estudis de satisfacció de les altres línies de servei i **3 dels 17 ítems**, se situen en la franja de valors **per sota del 75%**, (**P3,P6,P17**) que és el llindar que defineix **les àrees de millora**. Finalment, en la franja central, és a dir amb valors de l'indicador positiu compresos **entre el 75 i el 90%**, se situen **7 dels 17 ítems analitzats**,

Categories de resposta en els resultats de l'any 2011 comparats amb 2008



Enunciat	Distribució de respostes																		
P1 Era el primer cop que anava a aquest especialista? N 4947 NS/NC 3	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Si</td><td>39,5%</td><td>36,9%</td></tr> <tr><td>No</td><td>60,5%</td><td>63,1%</td></tr> </table>	Resposta	2008	2011	Si	39,5%	36,9%	No	60,5%	63,1%									
Resposta	2008	2011																	
Si	39,5%	36,9%																	
No	60,5%	63,1%																	
P3 Com valora el temps que va haver d'esperar des del moment que li van dir que havia de visitar-se amb l'especialista fins al dia de la visita? N 4883 NS/NC 67	<table border="1"> <tr><th>Categoria</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Molt curt</td><td>8,0%</td><td>5,4%</td></tr> <tr><td>Curt</td><td>15,7%</td><td>14,4%</td></tr> <tr><td>Normal</td><td>39,2%</td><td>44,8%</td></tr> <tr><td>Llarg</td><td>20,9%</td><td>21,7%</td></tr> <tr><td>Molt llarg</td><td>16,2%</td><td>13,7%</td></tr> </table>	Categoria	2008	2011	Molt curt	8,0%	5,4%	Curt	15,7%	14,4%	Normal	39,2%	44,8%	Llarg	20,9%	21,7%	Molt llarg	16,2%	13,7%
Categoria	2008	2011																	
Molt curt	8,0%	5,4%																	
Curt	15,7%	14,4%																	
Normal	39,2%	44,8%																	
Llarg	20,9%	21,7%																	
Molt llarg	16,2%	13,7%																	
P4 Com valora el temps que va haver d'esperar a la sala d'espera del centre fins que va entrar a la consulta? N 4931 NS/NC 19	<table border="1"> <tr><th>Categoria</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Molt curt</td><td>9,4%</td><td>7,5%</td></tr> <tr><td>Curt</td><td>21,8%</td><td>22,1%</td></tr> <tr><td>Normal</td><td>47,5%</td><td>52,2%</td></tr> <tr><td>Llarg</td><td>14,7%</td><td>13,6%</td></tr> <tr><td>Molt llarg</td><td>6,8%</td><td>4,7%</td></tr> </table>	Categoria	2008	2011	Molt curt	9,4%	7,5%	Curt	21,8%	22,1%	Normal	47,5%	52,2%	Llarg	14,7%	13,6%	Molt llarg	6,8%	4,7%
Categoria	2008	2011																	
Molt curt	9,4%	7,5%																	
Curt	21,8%	22,1%																	
Normal	47,5%	52,2%																	
Llarg	14,7%	13,6%																	
Molt llarg	6,8%	4,7%																	
P5 Com valora la comoditat de la sala d'espera? N 4920 NS/NC 3	<table border="1"> <tr><th>Categoria</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Perfecta</td><td>4,7%</td><td>6,0%</td></tr> <tr><td>Molt bona</td><td>8,3%</td><td>10,0%</td></tr> <tr><td>Bona</td><td>60,4%</td><td>62,1%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>21,8%</td><td>19,1%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>4,8%</td><td>2,8%</td></tr> </table>	Categoria	2008	2011	Perfecta	4,7%	6,0%	Molt bona	8,3%	10,0%	Bona	60,4%	62,1%	Regular	21,8%	19,1%	Malament	4,8%	2,8%
Categoria	2008	2011																	
Perfecta	4,7%	6,0%																	
Molt bona	8,3%	10,0%																	
Bona	60,4%	62,1%																	
Regular	21,8%	19,1%																	
Malament	4,8%	2,8%																	
P6 Considera que la quantitat de persones que hi havia a la sala d'espera era excessiva? N 4722 NS/NC 228	<table border="1"> <tr><th>Categoria</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Mai/gairebé mai</td><td>22,2%</td><td>23,0%</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>27,4%</td><td>31,7%</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>16,0%</td><td>16,0%</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>11,9%</td><td>11,9%</td></tr> <tr><td>Sempre</td><td>22,6%</td><td>17,3%</td></tr> </table>	Categoria	2008	2011	Mai/gairebé mai	22,2%	23,0%	Poques vegades	27,4%	31,7%	Sovint	16,0%	16,0%	Gairebé sempre	11,9%	11,9%	Sempre	22,6%	17,3%
Categoria	2008	2011																	
Mai/gairebé mai	22,2%	23,0%																	
Poques vegades	27,4%	31,7%																	
Sovint	16,0%	16,0%																	
Gairebé sempre	11,9%	11,9%																	
Sempre	22,6%	17,3%																	
P7 Com valora la neteja del centre? N 4925 NS/NC 25	<table border="1"> <tr><th>Categoria</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Perfecta</td><td>11,8%</td><td>14,1%</td></tr> <tr><td>Molt bona</td><td>20,3%</td><td>22,0%</td></tr> <tr><td>Bona</td><td>61,1%</td><td>58,3%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>6,0%</td><td>5,9%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>0,8%</td><td>0,4%</td></tr> </table>	Categoria	2008	2011	Perfecta	11,8%	14,1%	Molt bona	20,3%	22,0%	Bona	61,1%	58,3%	Regular	6,0%	5,9%	Malament	0,8%	0,4%
Categoria	2008	2011																	
Perfecta	11,8%	14,1%																	
Molt bona	20,3%	22,0%																	
Bona	61,1%	58,3%																	
Regular	6,0%	5,9%																	
Malament	0,8%	0,4%																	
P8 L'especialista l'escolta amb prou atenció i interès? N 4903 NS/NC 47	<table border="1"> <tr><th>Categoria</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Sempre</td><td>75,9%</td><td>76,1%</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>9,5%</td><td>10,6%</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>5,9%</td><td>5,2%</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>5,2%</td><td>4,8%</td></tr> <tr><td>Mai/gairebé mai</td><td>3,5%</td><td>3,3%</td></tr> </table>	Categoria	2008	2011	Sempre	75,9%	76,1%	Gairebé sempre	9,5%	10,6%	Sovint	5,9%	5,2%	Poques vegades	5,2%	4,8%	Mai/gairebé mai	3,5%	3,3%
Categoria	2008	2011																	
Sempre	75,9%	76,1%																	
Gairebé sempre	9,5%	10,6%																	
Sovint	5,9%	5,2%																	
Poques vegades	5,2%	4,8%																	
Mai/gairebé mai	3,5%	3,3%																	
P9 Creu que l'especialista és capaç de posar-se en el seu lloc i comprendre què li passa? N 4667 NS/NC 283	<table border="1"> <tr><th>Categoria</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Sempre</td><td>57,4%</td><td>59,4%</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>16,1%</td><td>15,7%</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>10,0%</td><td>10,3%</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>8,6%</td><td>7,9%</td></tr> <tr><td>Mai/gairebé mai</td><td>8,0%</td><td>6,7%</td></tr> </table>	Categoria	2008	2011	Sempre	57,4%	59,4%	Gairebé sempre	16,1%	15,7%	Sovint	10,0%	10,3%	Poques vegades	8,6%	7,9%	Mai/gairebé mai	8,0%	6,7%
Categoria	2008	2011																	
Sempre	57,4%	59,4%																	
Gairebé sempre	16,1%	15,7%																	
Sovint	10,0%	10,3%																	
Poques vegades	8,6%	7,9%																	
Mai/gairebé mai	8,0%	6,7%																	
P10 Com creu que es va respectar la seva intimitat? N 4929 NS/NC 21	<table border="1"> <tr><th>Categoria</th><th>2008</th><th>2011</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>24,3%</td><td>30,8%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>20,0%</td><td>22,1%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>49,4%</td><td>42,4%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>4,6%</td><td>3,3%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>1,7%</td><td>1,4%</td></tr> </table>	Categoria	2008	2011	Perfectament	24,3%	30,8%	Molt bé	20,0%	22,1%	Bé	49,4%	42,4%	Regular	4,6%	3,3%	Malament	1,7%	1,4%
Categoria	2008	2011																	
Perfectament	24,3%	30,8%																	
Molt bé	20,0%	22,1%																	
Bé	49,4%	42,4%																	
Regular	4,6%	3,3%																	
Malament	1,7%	1,4%																	

Enunciat	Distribució de respostes																		
<p>P11 Com valora el temps que li va dedicar l'especialista?</p> <p>N 4941 NS/NC 9</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Molt llarg</td><td>0,9%</td><td>0,8%</td></tr> <tr><td>Llarg</td><td>5,0%</td><td>4,6%</td></tr> <tr><td>Normal</td><td>70,7%</td><td>74,7%</td></tr> <tr><td>Curt</td><td>16,8%</td><td>14,6%</td></tr> <tr><td>Molt curt</td><td>6,6%</td><td>5,4%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Molt llarg	0,9%	0,8%	Llarg	5,0%	4,6%	Normal	70,7%	74,7%	Curt	16,8%	14,6%	Molt curt	6,6%	5,4%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Molt llarg	0,9%	0,8%																	
Llarg	5,0%	4,6%																	
Normal	70,7%	74,7%																	
Curt	16,8%	14,6%																	
Molt curt	6,6%	5,4%																	
<p>P12 Com s'entenen les explicacions que li van donar sobre la seva malaltia i el seu tractament?</p> <p>N 4768 NS/NC 13</p> <p>No em van donar informació 169</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>21,8%</td><td>30,2%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>20,4%</td><td>21,9%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>47,5%</td><td>39,2%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>7,7%</td><td>6,5%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>2,6%</td><td>2,2%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfectament	21,8%	30,2%	Molt bé	20,4%	21,9%	Bé	47,5%	39,2%	Regular	7,7%	6,5%	Malament	2,6%	2,2%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfectament	21,8%	30,2%																	
Molt bé	20,4%	21,9%																	
Bé	47,5%	39,2%																	
Regular	7,7%	6,5%																	
Malament	2,6%	2,2%																	
<p>FILTRE Li van haver de fer alguna prova complementària?</p> <p>N 4950 NS/NC 0</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Si</td><td>63,6%</td><td>65,1%</td></tr> <tr><td>No</td><td>36,4%</td><td>34,9%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Si	63,6%	65,1%	No	36,4%	34,9%									
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Si	63,6%	65,1%																	
No	36,4%	34,9%																	
<p>P13 Li van donar informació sobre les proves que li havien de fer, de manera que vostè pogués entendre-ho?</p> <p>N 3004 NS/NC 15</p> <p>No em van donar informació 204</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>32,5%</td><td>36,6%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>18,2%</td><td>20,9%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>42,8%</td><td>37,4%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>5,2%</td><td>4,1%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>1,3%</td><td>1,0%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfectament	32,5%	36,6%	Molt bé	18,2%	20,9%	Bé	42,8%	37,4%	Regular	5,2%	4,1%	Malament	1,3%	1,0%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfectament	32,5%	36,6%																	
Molt bé	18,2%	20,9%																	
Bé	42,8%	37,4%																	
Regular	5,2%	4,1%																	
Malament	1,3%	1,0%																	
<p>P14 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè les infermeres?</p> <p>N 4683 NS/NC 267</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>17,2%</td><td>21,4%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>29,4%</td><td>30,6%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>46,9%</td><td>42,5%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>5,5%</td><td>4,5%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>1,0%</td><td>1,0%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfecte	17,2%	21,4%	Molt bé	29,4%	30,6%	Bé	46,9%	42,5%	Regular	5,5%	4,5%	Malament	1,0%	1,0%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfecte	17,2%	21,4%																	
Molt bé	29,4%	30,6%																	
Bé	46,9%	42,5%																	
Regular	5,5%	4,5%																	
Malament	1,0%	1,0%																	
<p>P15 Com valora el tracte personal que tenia amb vostè el metge?</p> <p>N 4935 NS/NC 15</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>22,7%</td><td>26,6%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>28,6%</td><td>31,7%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>39,8%</td><td>34,4%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>5,8%</td><td>4,9%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>3,0%</td><td>2,4%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfecte	22,7%	26,6%	Molt bé	28,6%	31,7%	Bé	39,8%	34,4%	Regular	5,8%	4,9%	Malament	3,0%	2,4%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfecte	22,7%	26,6%																	
Molt bé	28,6%	31,7%																	
Bé	39,8%	34,4%																	
Regular	5,8%	4,9%																	
Malament	3,0%	2,4%																	
<p>P16 Com valora el tracte personal que tenien amb vostè els administratius?</p> <p>N 4058 NS/NC 33</p> <p>No hi vaig tenir contacte 859</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfecte</td><td>9,7%</td><td>12,5%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>19,8%</td><td>21,8%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>57,0%</td><td>55,3%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>10,8%</td><td>8,3%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>2,7%</td><td>2,1%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfecte	9,7%	12,5%	Molt bé	19,8%	21,8%	Bé	57,0%	55,3%	Regular	10,8%	8,3%	Malament	2,7%	2,1%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfecte	9,7%	12,5%																	
Molt bé	19,8%	21,8%																	
Bé	57,0%	55,3%																	
Regular	10,8%	8,3%																	
Malament	2,7%	2,1%																	
<p>P17 Creu que hi ha coordinació entre el metge de primària i l'especialista?</p> <p>N 4032 NS/NC 513</p> <p>No m'ha enviat el metge de primària 405</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Sempre</td><td>40,8%</td><td>47,0%</td></tr> <tr><td>Gairebé sempre</td><td>16,0%</td><td>14,0%</td></tr> <tr><td>Sovint</td><td>11,9%</td><td>11,8%</td></tr> <tr><td>Poques vegades</td><td>14,4%</td><td>13,9%</td></tr> <tr><td>Mai/gairebé mai</td><td>17,0%</td><td>13,3%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Sempre	40,8%	47,0%	Gairebé sempre	16,0%	14,0%	Sovint	11,9%	11,8%	Poques vegades	14,4%	13,9%	Mai/gairebé mai	17,0%	13,3%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Sempre	40,8%	47,0%																	
Gairebé sempre	16,0%	14,0%																	
Sovint	11,9%	11,8%																	
Poques vegades	14,4%	13,9%																	
Mai/gairebé mai	17,0%	13,3%																	
<p>P18 Va entendre tot el que l'especialista li va dir que havia de fer?</p> <p>N 4795 NS/NC 22</p> <p>No em van donar informació 133</p>	<table border="1"> <tr><th>Resposta</th><th>Barra 1 (%)</th><th>Barra 2 (%)</th></tr> <tr><td>Perfectament</td><td>37,3%</td><td>41,6%</td></tr> <tr><td>Molt bé</td><td>19,0%</td><td>19,2%</td></tr> <tr><td>Bé</td><td>38,7%</td><td>34,8%</td></tr> <tr><td>Regular</td><td>3,7%</td><td>3,3%</td></tr> <tr><td>Malament</td><td>1,4%</td><td>1,1%</td></tr> </table>	Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)	Perfectament	37,3%	41,6%	Molt bé	19,0%	19,2%	Bé	38,7%	34,8%	Regular	3,7%	3,3%	Malament	1,4%	1,1%
Resposta	Barra 1 (%)	Barra 2 (%)																	
Perfectament	37,3%	41,6%																	
Molt bé	19,0%	19,2%																	
Bé	38,7%	34,8%																	
Regular	3,7%	3,3%																	
Malament	1,4%	1,1%																	

Enunciat	Distribució de respostes
P19 Com valora el seguiment i control que es realitza del seu problema de salut? N 4781 NS/NC 169	
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb l'assistència rebuda N 4950 NS/NC 0	
P102 Si pogués triar, tornaria a anar a aquest mateix especialista? N 4915 NS/NC 33	

A continuació, es presenta la **taula de l'indicador positiu**, que no és més que la suma del percentatge de les categories de resposta que són valorades com a positives i les diferències amb els resultats de 2008.

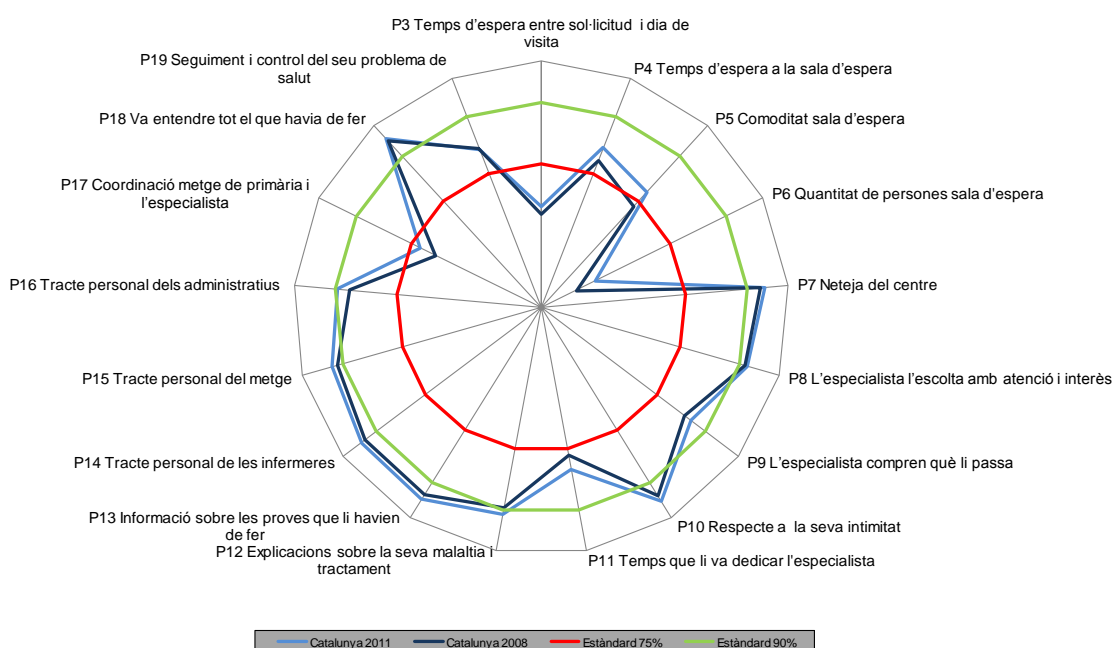
Pregunta resumida	Catalunya 2008	Catalunya 2011
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	62,9%	64,6%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	78,5%	81,7%
P5 Comoditat sala d'espera	73,4%	78,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	49,5%	54,7%
P7 Neteja del centre	93,2%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,3%	91,9%
P9 L'especialista compren què li passa	83,4%	85,4%
P10 Respecte a la seva intimitat	93,7%	95,4%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	76,6%	80,1%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	89,7%	91,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	93,5%	94,9%
P14 Tracte personal de les infermeres	93,5%	94,5%
P15 Tracte personal del metge	91,1%	92,7%
P16 Tracte personal dels administratius	86,5%	89,6%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	68,7%	72,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,0%	95,6%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,7%	81,2%

En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya 2008.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) en relació amb Catalunya 2008.

Per a resumir els principals resultats de l'indicador positiu, que apareixen a la taula anterior, a continuació es sintetitza tota la informació en forma de gràfic radial. En aquesta figura, com és habitual en els altres estudis del PLAENSA, es presenta l'indicador positiu en relació als estàndards del 75 i 90 per cent.

Resultats globals Catalunya AEA 2011



5.2.2 Resultats Indicador Positiu segons variables sociodemogràfiques

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

Resultats per sexe i edat

Pregunta resumida	2011	Sexe		Edat		
		Home	Dona	15-44 anys	45-65 anys	65 o més
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,6%	65,6%	63,9%	62,6%	63,4%	68,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,7%	85,3%	79,6%	78,0%	81,7%	86,1%
P5 Comoditat sala d'espera	78,1%	79,3%	77,3%	74,8%	76,3%	84,3%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	54,7%	54,0%	55,1%	57,3%	55,7%	50,3%
P7 Neteja del centre	94,3%	95,3%	93,7%	94,7%	93,4%	95,2%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,9%	93,3%	91,1%	89,0%	92,1%	95,2%
P9 L'especialista compren què li passa	85,4%	88,5%	83,5%	83,4%	83,1%	91,1%
P10 Respecte a la seva intimitat	95,4%	95,8%	95,1%	94,0%	95,3%	96,9%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	80,1%	82,0%	78,8%	75,3%	80,5%	85,0%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,2%	90,8%	91,5%	89,0%	90,9%	94,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	94,9%	94,7%	95,1%	92,9%	95,0%	97,0%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,5%	96,8%	93,0%	93,8%	93,6%	96,4%
P15 Tracte personal del metge	92,7%	94,1%	91,8%	89,3%	93,2%	96,1%
P16 Tracte personal dels administratius	89,6%	91,1%	88,7%	87,0%	89,0%	93,7%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,8%	74,7%	71,6%	65,9%	73,0%	81,3%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,6%	95,7%	95,5%	94,7%	96,1%	96,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,2%	81,5%	81,1%	76,7%	80,6%	87,2%
P102.Tornaria a aquest servei d'urgències	83,7%	85,3%	82,6%	78,4%	83,6%	89,9%
P101.Satisfaccio general (Mitjana)	7,82	7,84	7,85	7,46	7,78	8,39

Resultats Indicador Positiu segons nivell de salut percebuda

Pregunta resumida	2011	Saut Percebuda				
		Excel·lent	Molt bona	Bona	Regular	Dolenta
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,6%	67,4%	69,9%	66,7%	60,7%	56,2%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,7%	80,0%	83,2%	82,7%	80,9%	78,5%
P5 Comoditat sala d'espera	78,1%	81,6%	78,8%	80,2%	76,4%	68,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	54,7%	57,4%	58,8%	56,6%	51,8%	45,3%
P7 Neteja del centre	94,3%	96,8%	94,5%	95,1%	93,9%	89,5%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,9%	95,4%	92,5%	93,1%	90,9%	85,5%
P9 L'especialista compren què li passa	85,4%	92,1%	87,1%	87,2%	83,2%	75,9%
P10 Respecte a la seva intimitat	95,4%	97,7%	96,7%	96,4%	93,7%	92,0%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	80,1%	77,3%	80,8%	81,7%	79,5%	73,1%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,2%	91,2%	92,6%	93,1%	89,2%	85,4%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	94,9%	97,5%	93,4%	96,0%	94,0%	93,2%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,5%	96,1%	95,9%	95,2%	93,8%	88,9%
P15 Tracte personal del metge	92,7%	95,0%	93,6%	93,9%	91,4%	87,6%
P16 Tracte personal dels administratius	89,6%	93,3%	89,9%	91,2%	87,3%	86,3%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,8%	79,0%	76,6%	74,9%	69,6%	63,5%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,6%	97,2%	95,9%	97,4%	93,6%	91,7%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,2%	97,2%	95,9%	97,4%	93,6%	91,7%
P102.Tornaria a aquest servei d'urgències	83,7%	86,8%	85,9%	84,8%	82,8%	74,1%
P101.Satisfaccio general (Mitjana)	7,82	8,23	8,00	7,87	7,76	7,55

Resultats Indicador Positiu segons nivell d'estudis

Pregunta resumida	2011	Nivell d'estudis				
		Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	64,6%	66,9%	65,4%	61,5%	66,2%	61,5%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	81,7%	81,9%	82,8%	81,7%	80,3%	76,5%
P5 Comoditat sala d'espera	78,1%	84,8%	79,0%	76,8%	74,9%	75,5%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	54,7%	44,7%	52,9%	58,0%	58,4%	55,1%
P7 Neteja del centre	94,3%	91,9%	94,8%	95,1%	93,3%	94,2%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,9%	93,0%	92,9%	90,3%	92,0%	88,2%
P9 L'especialista compren què li passa	85,4%	87,5%	85,3%	83,8%	86,8%	84,6%
P10 Respecte a la seva intimitat	95,4%	95,8%	96,3%	94,4%	94,5%	96,2%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	80,1%	82,7%	80,7%	79,6%	77,9%	90,4%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,2%	92,6%	91,0%	91,4%	91,2%	85,7%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	94,9%	97,7%	95,0%	94,0%	95,4%	87,1%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,5%	93,8%	94,6%	95,2%	93,3%	95,9%
P15 Tracte personal del metge	92,7%	94,5%	93,9%	91,2%	91,9%	88,5%
P16 Tracte personal dels administratius	89,6%	92,6%	90,7%	88,4%	87,9%	92,9%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	72,8%	82,2%	74,8%	72,8%	65,2%	69,2%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,6%	93,6%	95,8%	95,7%	95,7%	98,0%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	81,2%	83,7%	82,9%	78,9%	79,9%	78,4%
P102.Tornaria a aquest servei d'urgències	83,7%	87,8%	85,3%	81,5%	81,9%	78,8%
P101.Satisfaccio general (Mitjana)	7,82	8,25	8,03	7,64	7,59	7,81

6. Discussió i síntesi dels principals resultats

En aquest apartat final de l'estudi es revisen els principals resultats de l'anàlisi realitzat explotant les dades de l'enquesta als atesos en els serveis d'urgències hospitalàries a Catalunya l'any 2011.

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

En tots els casos es presenten les principals conclusions en termes absoluts, és a dir, referides a l'enquesta del 2011, com també en relació als resultats de l'enquesta del 2008

- Grandària de la mostra

La mostra total utilitzada en l'estimació dels resultats pel conjunt de Catalunya està formada per les 4.950 enquestes vàlides.

L'exploració de les dades per regions sanitàries fa servir 4.950 enquestes, mentre que en l'anàlisi per unitat mostral es a dir per centre el nombre d'enquestes és igual a 4.151, que corresponen a 49 centres amb informació específica.

Les diferències entre les xifres anteriors responen a la manca de mostra per la resta de centres (31) que inicialment estaven identificats per l'estudi (80 centres) que si s'han utilitzat per l'anàlisi territorial.

- Tractament de les respostes

El total de registres finalitzats ha estat de 23.882, es a dir, s'ha contactat amb tots aquest ciutadans.

El 84,5% han estat contactes negatius, dels que cal destacar que un **52,6% no havien anat a l'especialista i un 24% no va col·laborar** en la realització de l'enquesta (en aquest concepte tenim diferents motius, idioma, comprensió, etc). 2008 - 64%,34% i 23% respectivament. **Un 13%** (2008 20%) presentaven problemes com ara, manca de concordança en les dades, telèfons incorrectes, il·localitzable per horari, etc .

Finalment, un 15,5% 4950 casos (2008 14,1%) han estat enquestes vàlides per l'exploració

- Tractament de la manca de resposta

A l'igual que en el 2008 , la mostra actual conté alguns buits informatius que corresponen a persones que no han contestat a la totalitat del les preguntes del qüestionari. Tot i això, les enquestes les enquestes que tenien menys del 20% de respostes en blanc han estat considerades com a vàlides de tal forma que, en l'exploració de les dades, no sempre es pot treballar amb el mateix gruix de respostes. És per aquesta raó que en la presentació dels resultats desagregats per ítem es fa constar el nombre de respostes vàlides i el nombre de respostes del tipus "No sé" o "No contesto".

- Característiques sociodemogràfiques de la mostra

El **61,6%** de les persones que han contestat de manera vàlida el qüestionari, **són dones**, mentre que **el 38,4% són homes**.

El **33%** tenen una edat compresa entre **15 i 44 anys**, mentre que el **38,6** tenen edats compreses entre **45 i 64 anys**. El grup dels que tenen **65 anys d'edat i més**, és el menys nombrós, representant el **28,4%** de la mostra.

Quan a nivell d'estudis, tenen **estudis primaris (49,2%)** els que tenen **estudis secundaris** representa el **28,8%** de tota la mostra, mentre que el **20,1%** té **estudis superior** i el **9,2%** manifesta **no tenir estudis**.

Quan a salut percebuda més de les dues terceres parts dels enquestats, el **62,5%** de la mostra, manifesta que la seva **salut és excel·lent, molt bona o bona**.

- Distribució de la mostra pel conjunt de Catalunya, per regió sanitària i grup de facturació

La mostra obtinguda recull informació tant del centre de referència territorial de l'assegurat com del centre on ha rebut l'assistència especialitzada que, en nombroses ocasions, no coincideixen.

A l'igual que va passar en l'estudi de 2008 , aquesta constatació, manifesta una mobilitat dels assegurats que cal analitzar-la amb més cura per esbrinar-ne els motius principal i que queda fora dels objectius d'aquest estudi.

Donat que no es disposava de marc de referència al inici de l'estudi, les dades que refereixen les persones entrevistades, tant dels que havien anat a un especialista en els últims 12 mesos com la distribució de gènere i edat i la distribució en el territori, es poden prendre com a referents d'utilització d'aquesta línia de servei. En el mateix sentit cal tenir en compte que **el 50% de les visites als especialistes estan concentrades en quatre especialitats** , (traumatologia, obstetrícia i ginecologia, oftalmologia i cardiologia **que coincideixen amb altra informació disponible de freqüentació.**

El nombre total de centres, classificats per regió sanitària, dels que es disposa d'informació suficient per a l'explotació de les dades és igual a 49. Més de la meitat d'aquesta xifra correspon a **la regió de Barcelona (25 centres i 2.705 enquestes)**. Segueix, amb ordre de grandària de centres i enquestes vàlides, la regió de **Girona (amb 8 centres i 662 enquestes)** i **Catalunya Central (4 centres i 446)** al igual que **Tarragona (5 centres i 416 enquestes)**. Les regions amb menys enquestes a la mostra final són les de l' **Alt Pirineu i Aran (4 centres i 329 enquestes)**. **Terres de l'Ebre (2 centres i 213 enquestes)** **Lleida (1 centres i 179 enquestes)**,

Els valors de l'indicador positiu.

- La satisfacció global i les seves dimensions

L'enquesta contempla, com en les enquestes realitzades per altres línies de servei, les respostes a dues preguntes de percepció general de la satisfacció. La pregunta P101, referida a la satisfacció global, i la pregunta P102, en la que es demana a l'assegurat sobre la seva intenció de tornar al mateix centre on ha estat atès la darrera vegada per un especialista. Doncs be, La valoració que els enquestats fan de la satisfacció amb l'atenció rebuda es situa en els valors habituals observats en les enquestes realitzades als assegurats atesos en altres línies de servei. La **puntuació mitjana en la satisfacció global té una nota igual a 7,82** en el conjunt de Catalunya una mica més alta que al 2008 que va ser de 7,55.

Respecte aquesta pregunta, els resultats que s'han obtingut en les diferents regions presenten unes variacions poc significatives, ja que hi ha 0,40 dècimes entre les regions de màxima puntuació i mínima, destaquem que els resultats es situen **entre el 7,65 de Terres de l'Ebre i el 8,05 de Girona.**

La segona referència a la satisfacció general és la que es desprèn de les respostes positives a la pregunta relativa a **la intenció de tornar al mateix centre** que, en general, tenen els assegurats atesos en les consultes al metge especialista en l'àmbit de l'assistència ambulatoria i les consultes externes dels centres hospitalaris. El **percentatge de respostes afirmatives és igual al 83,66%** similar al 2008 que va ser de 83,2%.

La distribució d'aquest resultat per regions sanitàries permet veure algunes variacions que, en cap cas, són estadísticament significatives. En qualsevol cas, entre el conjunt de regions sanitàries analitzades, els assegurats atesos en els centres de la **Regió Sanitària del Camp de Tarragona** atorguen un percentatge de respostes positives igual al **85,8%**, mentre que els de la **Regió Sanitària Terres de l'Ebre** són els que manifesten una menor intenció de tornar al mateix centre (**79,8%**),

- Elements d'excel·lència i àrees de millora

Pel que es refereix a la distribució dels resultats de l'indicador positiu es poden destacar alguns resultats interessants per la millora de la gestió dels centres i serveis.

A nivell global de Catalunya hi ha **8 ítems, entre els 17 ítems** analitzats, que identifiquen **àrees de comportament excel·lent**, és a dir, que presenten valors de **l'indicador positiu pel damunt del 90%**.

Si valorem les regions, els resultats presenten característiques similars en relació a l'excel·lència. Destacar les variacions observades en dos regions que presenten diferències en el nombre de ítems per sobre del 90% que són **l'Alt Pirineu i Àran i Girona amb 9 ítems**. En l'altre extrem hi ha la regió de **Lleida amb 6 ítems** per sobre de l'estàndard d'excel·lència

Entre el 75% i el 90%, hi ha **7 ítems a nivell global de Catalunya**. D'aquests, 5 estan relacionats amb la interacció dels professionals amb el pacient i 2 amb el temps d'espera .

En quan a les àrees de millora les respostes dels entrevistats identifiquen, per la seva part, **3 ítems amb valors de l'indicador positiu per sota del 75%**. D'aquests ítems, la quantitat excessiva de persones en la sala d'espera i el temps d'espera per obtenir visita a l'especialista són les que obtenen una valoració més baixa amb un 54,7% (2008 49,5%) i un 64,2% (2008 62,9%) respectivament.

Quan a la distribució territorial, destaca **Girona, Catalunya central i Terres de l'Ebre que tenen 2 ítems** per sota del 75%, mentre que **l'Alt Pirineu , Lleida, Barcelona Nord , Barcelona Sud i CSB tenen 3 i Tarragona 4**

- Distribució dels resultats segons grups de facturació.

La **distribució dels resultats per grups de facturació** és més homogènia que la distribució dels valors per regions sanitàries. En aquest sentit veiem que, en tots els casos amb l'excepció del grup format pels CAP II, el nombre d'ítems valorats per sobre la mitjana de Catalunya és més gran que el nombre d'ítems valorats per sota de la mitjana. Destaquen, però, els grups **GF2 (Hospitals Generals Bàsics)** i **GF1 (Hospitals Generals Bàsics aïllats i Hospitals Complementaris)** i **GF 3 (Hospitals de Referència)** que **tenen tots els ítems valorats per sobre de la mitjana de Catalunya.**

El GF4 (Hospitals d'alta Tecnologia) es el millor valorat amb 16 ítems per sobre de la mitjana , 5 d'ells amb diferències estadísticament significatives i 1 per sota (nombre excessiu de persones a la sala d'espera)

El **grup de facturació format pels CAP II (GF5)** que son 4 centres, es el grup que presenta segons els resultats de l'enquesta unes diferències mes evidents respecte a la agrupació realitzada per facturació i els resultats per centre. Té tant sols dos ítems amb valors per sobre de la mitjana global de Catalunya. A més, la major part d'aquestes diferències negatives són estadísticament significatives. Aquestes dades son molt semblants als resultats de 2008, això ratifica el comentari que ja s'apuntava en l'anterior edició, quan a aquesta diferent valoració de l'atenció especialitzada ambulatoria en el grup de els CAP II, ja que en la majoria dels casos son els mateixos equips de professionals els que visiten en els dos tipus de centres (hospitals i CAP II) fora dels que no hi ha integració d'especialistes. Aquestes diferències podrien estar relacionades amb el tipus d'organització i funcionament entre centres.

Pregunta resumida	Alt Pirineu	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya central	Barcelona Nord	CSB	Barcelona Sud	Catalunya 2011
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	72,0%	70,2%	59,5%	58,4%	65,2%	63,3%	62,4%	72,6%	59,6%	64,6%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	83,3%	82,6%	79,0%	80,1%	83,2%	81,8%	81,7%	79,7%	83,8%	81,7%
P5 Comoditat sala d'espera	84,8%	70,9%	73,7%	75,9%	79,8%	80,9%	77,9%	78,7%	76,3%	78,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	62,5%	57,5%	51,5%	43,9%	57,7%	55,0%	53,6%	53,2%	55,8%	54,7%
P7 Neteja del centre	97,0%	94,4%	93,5%	93,4%	95,7%	96,4%	93,1%	93,5%	94,2%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	91,7%	88,7%	93,2%	92,0%	94,2%	91,4%	91,0%	92,9%	90,8%	91,9%
P9 L'especialista compren què li passa	87,9%	88,0%	88,0%	84,4%	87,4%	86,7%	82,5%	86,5%	83,3%	85,4%
P10 Respecte a la seva intimitat	94,5%	96,1%	96,6%	94,8%	96,2%	97,1%	94,3%	94,8%	95,5%	95,4%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	81,7%	78,7%	84,6%	81,7%	82,3%	79,8%	76,7%	81,0%	79,0%	80,1%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	90,1%	88,9%	94,0%	90,7%	92,0%	90,4%	90,5%	92,6%	90,4%	91,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	95,6%	96,0%	95,9%	98,4%	95,1%	95,0%	94,2%	95,7%	92,9%	94,9%
P14 Tracte personal de les infermeres	95,3%	95,8%	94,1%	90,2%	97,0%	95,8%	93,6%	94,0%	93,9%	94,5%
P15 Tracte personal del metge	91,5%	89,9%	93,2%	90,1%	94,7%	92,6%	91,8%	93,0%	93,7%	92,7%
P16 Tracte personal dels administratius	94,3%	90,7%	91,6%	88,9%	92,2%	89,2%	87,7%	88,3%	88,6%	89,6%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	78,5%	75,7%	70,4%	72,1%	76,9%	76,1%	69,6%	71,3%	71,9%	72,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	95,4%	96,5%	95,8%	97,6%	96,4%	96,7%	95,6%	95,4%	93,7%	95,6%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	83,3%	85,0%	79,0%	85,0%	83,3%	82,1%	78,3%	83,7%	78,9%	81,2%
P101 Satisfacció general (mitjana)	7,90	7,89	7,88	7,65	8,05	7,80	7,75	7,96	7,71	7,82
102 Tornaria a anar a aquest especialista	82,6%	84,4%	85,8%	79,8%	85,3%	82,4%	82,4%	84,9%	83,7%	83,7%

Nota: En lletra **verda** s'identifiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya i amb lletra **vermella** les diferències estadísticament de signe negatiu (disminució), també en relació amb Catalunya.

Pregunta resumida	GF1	GF2	GF3	GF4	GF5	Catalunya 2011
P3 Temps d'espera entre sol·licitud i dia de visita	67,8%	63,8%	63,9%	75,5%	58,2%	64,6%
P4 Temps d'espera a la sala d'espera	83,4%	81,9%	79,8%	78,5%	85,8%	81,7%
P5 Comoditat sala d'espera	83,4%	77,7%	77,2%	77,9%	77,1%	78,1%
P6 Quantitat de persones sala d'espera	57,0%	51,7%	51,1%	47,6%	69,2%	54,7%
P7 Neteja del centre	97,2%	95,1%	93,2%	95,2%	92,4%	94,3%
P8 L'especialista l'escolta amb atenció i interès	92,8%	92,7%	92,5%	94,8%	87,2%	91,9%
P9 L'especialista compren què li passa	88,1%	85,4%	86,6%	88,6%	79,8%	85,4%
P10 Respects a la seva intimitat	94,8%	95,7%	95,6%	96,1%	94,0%	95,4%
P11 Temps que li va dedicar l'especialista	82,4%	80,3%	80,8%	85,5%	73,6%	80,1%
P12 Explicacions sobre la seva malaltia i tractament	91,7%	90,9%	91,6%	94,9%	88,5%	91,2%
P13 Informació sobre les proves que li havien de fer	96,3%	94,5%	95,3%	95,9%	93,2%	94,9%
P14 Tracte personal de les infermeres	94,3%	94,6%	94,9%	94,9%	93,2%	94,5%
P15 Tracte personal del metge	92,6%	92,8%	93,6%	95,9%	89,0%	92,7%
P16 Tracte personal dels administratius	93,2%	90,1%	89,6%	88,6%	87,3%	89,6%
P17 Coordinació metge de primària i l'especialista	77,3%	73,4%	72,4%	71,7%	70,6%	72,8%
P18 Va entendre tot el que havia de fer	96,4%	95,8%	95,6%	97,3%	93,6%	95,6%
P19 Seguiment i control del seu problema de salut	84,0%	79,3%	82,5%	87,6%	77,0%	81,2%
P101 Satisfacció general (mitjana)	7,89	7,81	7,96	8,21	7,46	7,82
P102 Tornaria a anar a aquest especialista	82,5%	82,9%	85,9%	89,6%	78,4%	83,7%

Nota: En lletra **verda** s'identifiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) en relació amb Catalunya i amb lletra **vermella** les diferències estadísticament de signe negatiu (disminució), també en relació amb Catalunya

	Ordre 2008	Ordre 2011	UP	Nom del centre	RS	GTS	Satisfacció (0-10)	Fidelitat %
0	1	1	100	H. U. de Girona Josep Trueta	Girona	17-GIRONÈS-PLA ESTANY-SELVA INT.	8,52	89,0%
19	21	2	739	Hospital de Palamós	Girona	14-BAIX EMPORDÀ	8,45	92,3%
5	8	3	746	Hospital del Mar	Barcelona	29-BARCELONA	8,34	89,4%
-1	3	4	718	Hospital Clínic i Provincial de Barcelona	Barcelona	29-BARCELONA	8,32	92,4%
6	11	5	1	H. Universitari Arnau de Vilanova	Lleida	05-PLA DE LLEIDA	8,31	90,8%
-2	4	6	272	H. Universitari Germans Trias i Pujol	Barcelona	30-BARCELONÈS NORD-BAIX MARESME	8,29	93,8%
9	16	7	148	Hospital Universitari de Bellvitge	Barcelona	25-BAIX LLOBREGAT L'HOSPITALET EL PRA	8,29	87,6%
-3	5	8	772	Fd. Gest. de l'H. de la Sta Creu i Sant Pau	Barcelona	29-BARCELONA	8,29	87,1%
22	31	9	634	Althaia. Centre Hospitalari	Catalunya Central	20-BAGES-SOLSONÈS	8,21	81,4%
37	47	10	741	Hospital de Sabadell	Barcelona	35-VALLS OCCIDENTAL EST	8,13	83,8%
21	32	11	734	Hospital de l'Esperit Sant	Barcelona	30-BARCELONÈS NORD-BAIX MARESME	8,09	88,9%
7	19	12	753	Hospital Municipal de Badalona	Barcelona	30-BARCELONÈS NORD-BAIX MARESME	8,09	86,4%
-7	6	13	770	Parc Hospitalari Martí i Julià	Girona	17-GIRONÈS-PLA ESTANY-SELVA INT.	8,08	84,6%
-1	13	14	723	Hospital Campdevàrol	Girona	18-RIPOLLÈS	8,07	91,4%
13	28	15	767	H. de Sant Pau i Santa Tecla	Tarragona	09-TARRAGONÈS	8,04	88,8%
4	20	16	745	Hospital General de Vic	Catalunya Central	22-OSONA	8,03	89,0%
22	39	17	763	H.Universitari Sant Joan de Reus	Tarragona	07-BAIX CAMP	8,02	88,9%
-1	17	18	725	Hospital General de l'Hospitalet	Barcelona	25-BAIX LLOBREGAT L'HOSPITALET EL PRA	8,01	91,3%
-10	9	19	435	Hospital General Vall d'Hebron	Barcelona	29-BARCELONA	7,98	86,4%
13	33	20	740	Hospital de Puigcerdà	Alt Pirineu i Aran	02-CERDANYA	7,98	80,0%
2	23	21	732	Fundació Sant Hospital	Alt Pirineu i Aran	01-ALT URGELL	7,96	84,0%
-10	12	22	748	Hospital Comarcal del Pallars	Alt Pirineu i Aran	03-PALLARS JUSSÀ-PALLARS SOBIRÀ	7,95	87,3%
23	46	23	750	Hospital General de Granollers	Barcelona	32-VALLS ORIENTAL CENTRAL	7,95	81,9%
21	45	24	1425	Hospital de Mataró	Barcelona	33-MARESME	7,93	82,9%
-15	10	25	762	Hospital Sant Jaume d'Olot	Girona	16-GARROTXA	7,93	80,0%

	Ordre 2008	Ordre 2011	UP	Nom del centre	RS	GTS	Satisfacció (0-10)	Fidelitat %
12	38	26	719	Hospital Comarcal de La Selva	Girona	13-ALT MARESME-SELVA MARÍTIMA	7,90	82,3%
8	35	27	742	Hospital de Sant Boi	Barcelona	26-BAIX LLOBREGAT LITORAL	7,89	84,0%
6	34	28	826	Pius Hospital de Valls	Tarragona	06-ALT CAMP I CONCA BARBERÀ	7,88	86,4%
1	30	29	1012	Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	Barcelona	23-ALT PENEDÈS	7,87	87,8%
14	44	30	CAP II	CAP Ronda de la Torrassa (L'Hospitalet de Llob.)	Barcelona	25-BAIX LLOBREGAT L'HOSPITALET EL PRA	7,86	84,1%
-24	7	31	724	H. de Figueras Fundació Privada	Girona	15-FIGUERES I ALT EMPORDÀ	7,83	84,9%
-30	2	32	707	Espítaiu Vall d'Aran	Alt Pirineu i Aran	04-VALL D'ARAN	7,82	79,5%
3	36	33	743	Hospital de Sant Celoni	Barcelona	28-BAIX MONTSENY	7,78	82,7%
7	41	34	39	H. U.de Tarragona Joan XXIII	Tarragona	09-TARRAGONÈS	7,78	81,4%
-21	14	35	737	Hospital Comarcal Móra d'Ebre	Terres de l'Ebre	10-ALTEBRAT	7,74	74,1%
-21	15	36	757	Hospital Sant Bernabé	Catalunya Central	21-BERGUEDÀ	7,72	79,2%
-12	25	37	4373	Hospital del Vendrell	Tarragona	08-BAIX PENEDÈS	7,70	84,0%
-11	27	38	744	Hospital de Terrassa	Barcelona	36-VALLES OCCIDENTAL OEST	7,69	87,3%
3	42	39	764	Hospital Sant Joan de Déu de Martorell	Barcelona	27-BAIX LLOBREGAT NORD	7,68	79,7%
-22	18	40	86	Hospital de Tortosa Verge de la Cinta	Terres de l'Ebre	11-BAIX EBRE	7,65	81,3%
-12	29	41	729	Hospital Mútua de Terrassa	Barcelona	36-VALLES OCCIDENTAL OEST	7,64	82,9%
-2	40	42	CAP II	Cap Güell (Girona)	Girona	17-GIRONÈS-PLA ESTANY-SELVA INT.	7,61	78,5%
-19	24	43	754	Hospital Residència Sant Camil	Barcelona	31-GARRAF	7,57	87,0%
7	51	44	CAP II	CAP Dr. Barraquer (Sant Adrià del Besòs)	Barcelona	30-BARCELONÈS NORD-BAIX MARESME	7,46	78,5%
-23	22	45	759	Hospital Sant Jaume de Calella	Barcelona	13-ALT MARESME-SELVA MARÍTIMA	7,45	77,1%
-9	37	46	916	Fundació Sanitària d'Igualada	Catalunya Central	19-ANOIA	7,30	78,6%
-4	43	47	146	Hospital de Viladecans	Barcelona	26-BAIX LLOBREGAT LITORAL	7,18	77,1%
-22	26	48	908	Fundació Privada Hospital de Mollet	Barcelona	34-BAIX VALLÈS	7,00	73,3%
1	50	49	CAP II	CAP Rambla Just Oliveras (L'Hospitalet de Llob.)	Barcelona	25-BAIX LLOBREGAT L'HOSPITALET EL PRA	6,95	73,2%

Alt Pirineu i Aran		
Up	Nom centre	Nombre enquestes
707	Espitau Val d'Aran	88
732	Fundació Sant Hospital	81
740	Hospital de Puigcerdà	80
748	Hospital Comarcal del Pallars	80

Lleida		
Up	Nom centre	Nombre enquestes
1	H. Universitari Arnau de Vilanova	87
771	Hospital de Santa Maria	44
CAP	Cap Prat Riba	48

Tarragona		
Up	Nom centre	Nombre enquestes
39	H.U. Tarragona Joan XXIII	86
763	H.U. Sant Joan de Reus	81
767	H.de St. Pau i Sta. Tecla	80
826	Pius Hospitals de Valls	81
4373	Hospital del Vendrell	81
CAP	Cap El Vendrell	7

Terres de l'Ebre		
Up	Nom centre	Nombre enquestes
86	Hospital Verge de la Cinta de Tortosa	80
737	Hospital Comarcal Mora d'Ebre	81
836	Clínica Terres de l'Ebre	9
CAP	Cap Baix Ebre	43

Girona		
Up	Nom centre	Nombre enquestes
100	H.U.de Girona Josep Trueta	91
678	Clínica Salus Informorum	3
719	Hospital Comarcal de la Selva	80
723	Hospital de Campdevàndol	81
724	Hospital de Figueres	87
739	Hospital de Palamós	80
762	Hospital Sant Jaume d'Olot	81
770	Parc Hospitalari Martí i Julià	80
CAP	Cap Güell	79

Catalunya Central		
Up	Nom centre	Nombre enquestes
634	Althaia Centre Hospitalari	87
745	Hospital General de Vic	101
757	Hospital Sant Bernabé	78
916	Fundació Sanitària Igualada	84
CAP	Cap Berga	22
CAP	Cap Anoia	11
CAP	Cap Bages	55
CAP	Cap Osona	8

CSB		
Up	Nom centre	Nombre enquestes
435	Hospital General de la Vall d'Hebron*	146
607	Hospital Casa Maternitat	25
718	Hospital Clínic i Provincial	82
726	Hospital Dos de Maig	41
733	Hospital de l'Esperança	18
746	Hospital del Mar	85
769	Hospital Sant Rafael	23
772	Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	94
777	Fundació Puigvert luna	22
827	Clínica Plató Fundació Privada	38
833	Hospital Universitari Sagrat Cor	51
CAP	Especialitats Numancia	69
CAP	Cap II Chafarines	34
CAP	Cap II Maragall	21
CAP	Especialitats Eixample	17
CAP	Cap Doctor Lluís Sayé	36

Barcelona Nord		
Up	Nom centre	Nombre enquestes
272	H.U.Germans Tras i Pujol	83
729	Hospital Mutua de Terrassa	83
734	Hospital de l'Esperit Sant	81
741	Hospital de Sabadell	80
743	H. de Sant Celoni	81
744	Hospital de Terrassa	80
750	Hospital General de Granollers	83
753	H.Municipal de Badalona	81
759	Hospital Sant Jaume de Calella	83
786	Institut Guttman	2
908	Fundació Privada Hospital de Mollet	86
1425	Hospital de Mataró	82
CAP	Cap Dr Barraquer	98
CAP	Cap Dr. Robert	64
CAP	Cap Llefia	1
CAP	Cap Major	10
CAP	Cap Mollet del Vallès	4
CAP	Cap Rambla	30
CAP	Cap Premià	14

Barcelona Sud		
Up	Nom centre	Nombre enquestes
146	Hospital de Viladecans	84
148	Hospital Universitari de Bellvitge	97
725	Hospital General de l'Hospitalet	80
742	Hospital de Sant Boi	81
754	Hospital Residència Sant Camil	79
764	Hospital Sant Joan de Déu de Martorell	79
765	Hospital Sant Joan de Déu d'Esplugues	11
1012	Hospital Comarcal de l'Alt Penedès	82
CAP	Cap Just Oliveras	82
CAP	Cap R.Torrassa	84
CAP	Cap Martorell	18

* Hospital General de la Vall d'Hebron + Maternoinfantil + Traumatologia i Rehabilitació