

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

**ATENCIÓ PRIMÀRIA
2012**

RESULTATS PER REGIÓ

Consorci Sanitari de Barcelona

Àrea Sanitària

Divisió d'Atenció al Ciutadà - Unitat de Qualitat

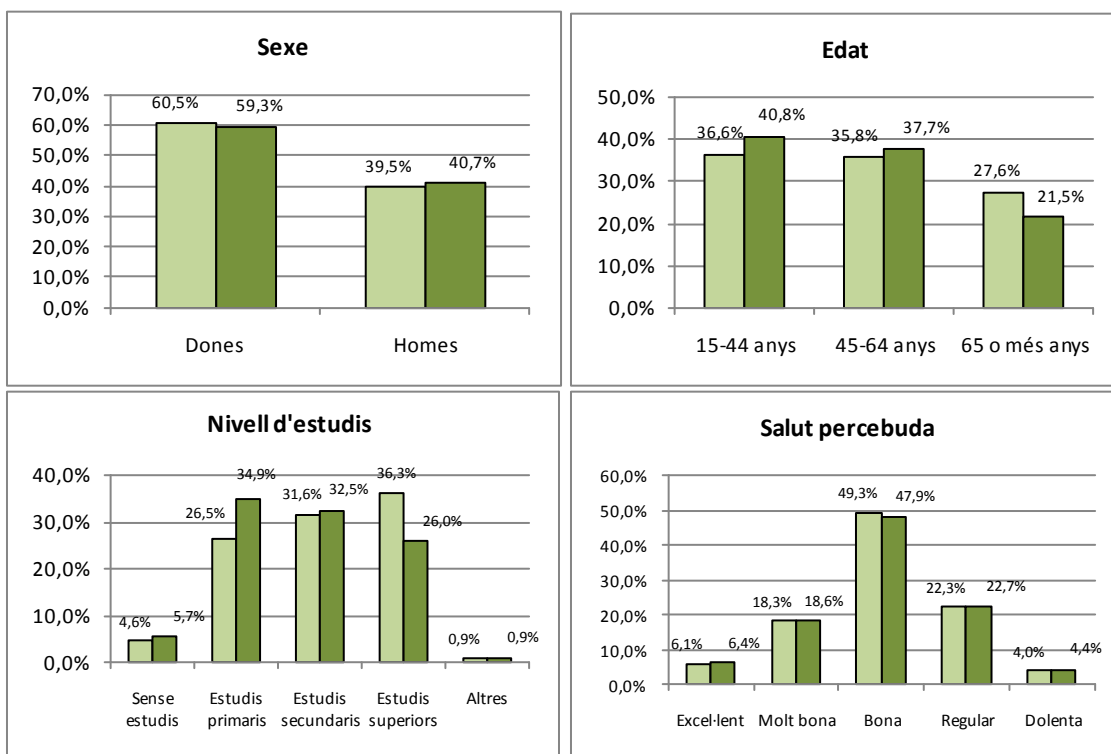
A. Anàlisi per Regió

A.1. Descripció de la població enquestada

| | Nombre d'enquestes |
|-----------|--------------------|
| CSB | 5540 |
| CATALUNYA | 30100 |

A.1.1. Característiques sociodemogràfiques

| REGIÓ 2012 |
|----------------|
| CATALUNYA 2012 |



B. Resultats: Categories de resposta per pregunta

| Enunciat | Categories | Regió | Distribució de respostes |
|---|-----------------|-------|--------------------------|
| P1 Com va demanar hora? | Per telèfon | 35,6% | |
| | Per Internet | 17,9% | |
| | Presencialment | 45,4% | |
| | Altres | 1,1% | |
| N 5530 NS/NC 10 | | | |
| P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que trigen a agafar la trucada? | Perfecte | 8,4% | |
| | Molt bé | 13,5% | |
| | Bé | 48,4% | |
| | Regular | 22,6% | |
| | Malament | 7,1% | |
| N 1939 NS/NC 27 | | | |
| P1.2 La sol·licitud de la visita (per internet) va ser... | Molt senzilla | 27,4% | |
| | Senzilla | 52,7% | |
| | Normal | 18,8% | |
| | Complicada | 0,9% | |
| | Molt complicada | 0,1% | |
| N 984 NS/NC 8 | | | |
| P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé? | Perfecta | 12,1% | |
| | Molt bé | 17,7% | |
| | Bé | 44,2% | |
| | Regular | 19,8% | |
| | Malament | 6,2% | |
| N 5513 NS/NC 27 | | | |
| P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta. | Perfecta | 6,8% | |
| | Molt bé | 12,6% | |
| | Bé | 42,2% | |
| | Regular | 28,2% | |
| | Malament | 10,2% | |
| N 5514 NS/NC 26 | | | |
| P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera | Gens | 21,5% | |
| | Poc | 27,9% | |
| | Normal | 42,2% | |
| | Força | 6,5% | |
| | Molt | 2,0% | |
| N 5503 NS/NC 37 | | | |
| P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori? | Perfecta | 19,7% | |
| | Molt bé | 28,8% | |
| | Bé | 48,3% | |
| | Regular | 2,9% | |
| | Malament | 0,3% | |
| N 5521 NS/NC 19 | | | |
| P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita? | Perfecte | 29,0% | |
| | Molt bé | 27,8% | |
| | Bé | 34,0% | |
| | Regular | 7,4% | |
| | Malament | 1,8% | |
| N 5534 NS/NC 6 | | | |

| Enunciat | Categories | Regió | Distribució de respostes |
|--|-----------------|-------|--------------------------|
| P7 Quina disposició té el metge per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut? | Perfecta | 31,7% | |
| | Molt bé | 30,7% | |
| | Bé | 29,5% | |
| | Regular | 6,6% | |
| | Malament | 1,5% | |
| N 5524 NS/NC 16 | | | |
| P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió? | Perfecta | 28,4% | |
| | Molt bé | 27,8% | |
| | Bé | 35,4% | |
| | Regular | 7,2% | |
| | Malament | 1,2% | |
| N 5500 NS/NC 40 | | | |
| P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.? | Sempre | 73,2% | |
| | Gairebé sempre | 13,5% | |
| | Sovint | 7,7% | |
| | Poques vegades | 4,6% | |
| | Mai/gairebé mai | 1,0% | |
| N 5459 NS/NC 81 | | | |
| P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la? | Sempre | 81,4% | |
| | Gairebé sempre | 10,3% | |
| | Sovint | 5,2% | |
| | Poques vegades | 2,5% | |
| | Mai/gairebé mai | 0,6% | |
| N 5506 NS/NC 34 | | | |
| P11 Té la sensació d'estar en bones mans? | Sempre | 71,1% | |
| | Gairebé sempre | 15,3% | |
| | Sovint | 8,1% | |
| | Poques vegades | 4,2% | |
| | Mai/gairebé mai | 1,3% | |
| N 5442 NS/NC 98 | | | |
| P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge? | Perfecte | 41,8% | |
| | Molt bé | 28,6% | |
| | Bé | 24,9% | |
| | Regular | 4,1% | |
| | Malament | 0,7% | |
| N 5531 NS/NC 9 | | | |
| FILTRE Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos? | Sí | 44,2% | |
| | No | 55,8% | |
| N 5540 NS/NC 0 | | | |
| P13 Quina disposició té la infermera per escoltar-lo i fer-se càrrec del que a vostè li preocupa de la seva salut? | Perfecta | 30,4% | |
| | Molt bé | 32,6% | |
| | Bé | 30,0% | |
| | Regular | 5,9% | |
| | Malament | 1,0% | |
| N 2422 NS/NC 28 | | | |
| P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera? | Perfecte | 31,9% | |
| | Molt bé | 33,7% | |
| | Bé | 29,5% | |
| | Regular | 4,3% | |
| | Malament | 0,6% | |
| N 2439 NS/NC 11 | | | |

| Enunciat | Categories | Regió | Distribució de respostes | |
|---|--|------------------|--------------------------|-------|
| P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent? | Sempre | 58,2% | | |
| | Gairebé sempre | 24,3% | | |
| | Sovint | 10,8% | | |
| | Poques vegades | 5,0% | | |
| | N 4775 NS/NC 765 | Mai/gairebé mai | | 1,6% |
| P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet? | Sempre | 64,1% | | |
| | Gairebé sempre | 16,4% | | |
| | Sovint | 8,2% | | |
| | N 3955 NS/NC 309 | Poques vegades | | 7,0% |
| No ha anat a altres metges 1276 | Mai/gairebé mai | 4,2% | | |
| P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent? | Perfecta | 16,5% | | |
| | Molt bé | 21,3% | | |
| | Bé | 41,0% | | |
| | N 3440 NS/NC 26 | Regular | | 16,2% |
| | No ha anat per un problema urgent 2074 | Malament | | 4,9% |
| P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell? | Perfecte | 13,2% | | |
| | Molt bé | 20,5% | | |
| | Bé | 51,0% | | |
| | N 5374 NS/NC 17 | Regular | | 13,3% |
| No ha anat al taulell 149 | Malament | 1,9% | | |
| P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell? | Perfecte | 14,2% | | |
| | Molt bé | 23,4% | | |
| | Bé | 47,7% | | |
| | N 5378 NS/NC 23 | Regular | | 13,2% |
| No ha anat al taulell 139 | Malament | 1,5% | | |
| P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori | Satisfacció | 7,96 | | |
| Des. 1,41 | | | | |
| N 5540 NS/NC 0 | | | | |
| P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori? | Sí | 92,1% | | |
| | No | 3,4% | | |
| | N 5505 NS/NC 35 | No n'estic segur | | 4,5% |

C. Indicador positiu

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.

| Pregunta resumida | Regió 2009 | Regió 2012 | Catalunya |
|--|------------|------------|-----------|
| P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon | 59,0% | 70,3% | 70,8% |
| P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser... | | 99,0% | 98,2% |
| P2 Facilitat pel dia de visita | 71,0% | 74,0% | 71,5% |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta | 54,6% | 61,7% | 59,9% |
| P4 El soroll habitual | 87,1% | 91,6% | 90,6% |
| P5 Neteja del CAP | 95,9% | 96,8% | 96,5% |
| P6 Temps que li dedica el metge | 88,0% | 90,8% | 91,8% |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec | 90,7% | 91,9% | 92,3% |
| P8 Pot donar la seva opinió | 89,4% | 91,6% | 92,2% |
| P9 El metge li dona la informació que necessita | 91,0% | 94,4% | 94,7% |
| P10 S'entenen les explicacions | | 96,9% | 96,8% |
| P11 Està en bones mans | 92,9% | 94,5% | 94,0% |
| P12 Tracte personal metge | 95,4% | 95,2% | 95,5% |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec | 94,1% | 93,1% | 94,0% |
| P14 Tracte personal infermera | 93,2% | 95,1% | 95,3% |
| P15 Informació coherent | 94,2% | 93,4% | 93,4% |
| P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet | 83,3% | 88,8% | 89,7% |
| P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent | 74,1% | 78,8% | 77,6% |
| P18 Suport atenció al taulell | | 84,8% | 83,6% |
| P19 Tracte personal del taulell | | 85,3% | 84,9% |
| P101 Grau de satisfacció global | 7,75 | 7,96 | 7,90 |
| P102 Continuaria venint | 89,9% | 92,1% | 90,8% |

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

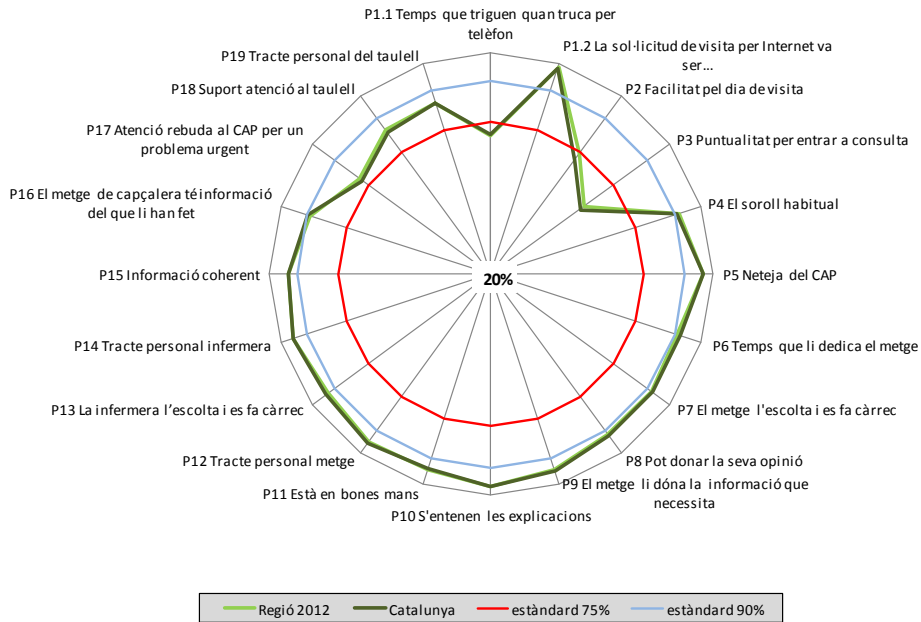
En **verd** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe positiu (augment) de la Regió l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

En **vermell** s'indiquen les diferències estadísticament significatives de signe negatiu (disminució) de la Regió l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

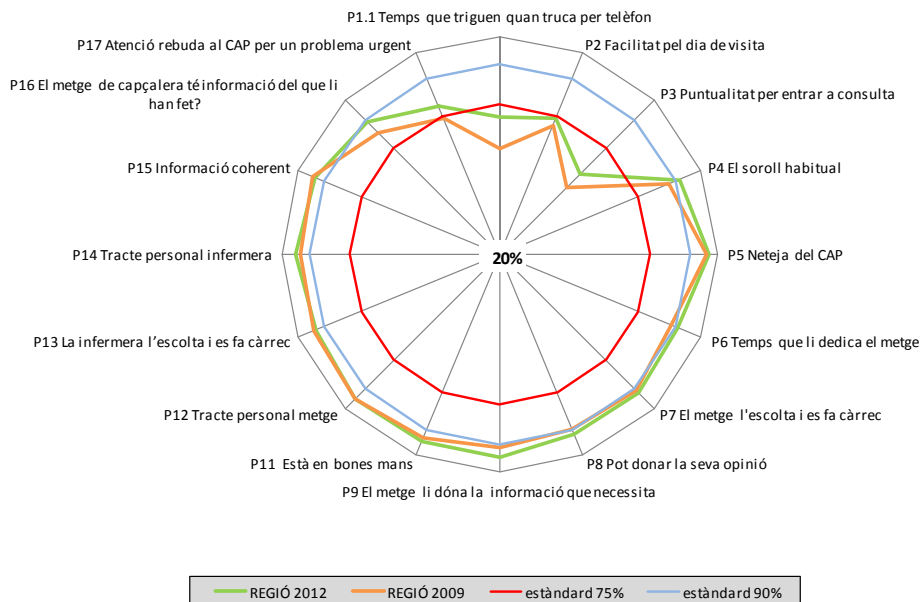
D. Representació gràfica radial de les preguntes

Els gràfics radials, que apareixen a continuació, mostren de manera visual l'indicador positiu per a cada pregunta.

D.1. Comparació de la Regió 2012 amb Catalunya 2012



D.2. Comparació de la Regió 2012 amb la Regió 2009



E. Indicador positiu de les ABS de la Regió

| ABS | Catalunya | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
|--|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon | 70,8% | 81,1% | 55,6% | 70,6% | 76,0% | 61,1% | 73,9% | 69,0% | 70,6% |
| P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser... | 98,2% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| P2 Facilitat pel dia de visita | 71,5% | 78,5% | 84,0% | 81,7% | 70,4% | 70,7% | 72,8% | 90,0% | 69,1% |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta | 59,9% | 56,3% | 72,8% | 59,8% | 52,4% | 37,8% | 42,0% | 48,1% | 67,9% |
| P4 El soroll habitual | 90,6% | 97,5% | 91,5% | 97,5% | 84,1% | 87,8% | 88,6% | 96,2% | 97,5% |
| P5 Neteja del CAP | 96,5% | 92,5% | 96,3% | 90,2% | 91,5% | 92,7% | 95,1% | 96,3% | 97,5% |
| P6 Temps que li dedica el metge | 91,8% | 86,3% | 88,9% | 90,2% | 86,4% | 91,5% | 88,9% | 93,8% | 87,7% |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec | 92,3% | 84,8% | 89,0% | 91,5% | 92,7% | 95,1% | 90,0% | 95,1% | 91,4% |
| P8 Pot donar la seva opinió | 92,2% | 88,6% | 87,8% | 92,7% | 86,4% | 93,9% | 91,4% | 96,3% | 95,0% |
| P9 El metge li dona la informació que necessita | 94,7% | 93,7% | 93,8% | 93,9% | 91,5% | 95,1% | 89,9% | 98,8% | 98,8% |
| P10 S'entenen les explicacions | 96,8% | 98,7% | 95,1% | 97,5% | 93,9% | 98,8% | 95,0% | 100,0% | 98,8% |
| P11 Està en bones mans | 94,0% | 93,8% | 91,4% | 90,1% | 94,8% | 98,7% | 94,9% | 98,7% | 96,3% |
| P12 Tracte personal metge | 95,5% | 90,0% | 92,7% | 92,7% | 93,9% | 97,6% | 93,8% | 100,0% | 97,5% |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec | 94,0% | 93,3% | 90,0% | 100,0% | 85,0% | 92,9% | 95,7% | 97,7% | 100,0% |
| P14 Tracte personal infermera | 95,3% | 100,0% | 92,5% | 97,5% | 85,0% | 85,7% | 95,7% | 100,0% | 100,0% |
| P15 Informació coherent | 93,4% | 98,5% | 89,1% | 97,1% | 90,8% | 94,5% | 92,5% | 91,5% | 95,6% |
| P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet | 89,7% | 96,6% | 89,1% | 85,9% | 83,1% | 90,3% | 79,3% | 89,7% | 88,1% |
| P17 Atenció d'un problema urgent | 77,6% | 86,0% | 64,9% | 80,8% | 76,8% | 73,3% | 67,3% | 72,1% | 88,1% |
| P18 Suport atenció al taulell | 83,6% | 86,1% | 84,1% | 81,6% | 90,2% | 91,3% | 80,2% | 81,3% | 86,3% |
| P19 Tracte personal del taulell | 84,9% | 86,1% | 84,0% | 85,5% | 90,2% | 93,8% | 80,0% | 81,8% | 88,9% |
| P101 Grau de satisfacció global | 7,90 | 8,24 | 7,74 | 8,26 | 7,76 | 7,90 | 7,93 | 8,00 | 8,27 |
| P102 Continuaria venint | 90,8% | 96,3% | 91,5% | 91,1% | 84,0% | 86,4% | 91,4% | 93,8% | 96,3% |

*Els espais en blanc signifiquen que ningú ha contestat la pregunta

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.
 En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

| ABS | Catalunya | 24 | 25 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 |
|--|-----------|-------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|
| P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon | 70,8% | 77,8% | 85,7% | 76,7% | 73,7% | 68,0% | 75,6% | 72,5% | 51,4% |
| P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser... | 98,2% | 94,1% | 95,2% | | 94,7% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| P2 Facilitat pel dia de visita | 71,5% | 82,5% | 76,5% | 85,7% | 80,5% | 73,4% | 80,5% | 67,1% | 70,4% |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta | 59,9% | 69,6% | 82,7% | 71,1% | 68,3% | 63,3% | 74,1% | 62,5% | 67,9% |
| P4 El soroll habitual | 90,6% | 95,0% | 92,6% | 98,8% | 95,1% | 93,8% | 96,3% | 96,3% | 90,0% |
| P5 Neteja del CAP | 96,5% | 97,5% | 100,0% | 98,8% | 97,6% | 98,8% | 100,0% | 97,5% | 97,5% |
| P6 Temps que li dedica el metge | 91,8% | 91,3% | 79,0% | 88,1% | 92,7% | 87,5% | 92,7% | 92,5% | 90,1% |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec | 92,3% | 91,3% | 88,9% | 84,5% | 93,9% | 88,8% | 95,1% | 92,5% | 92,6% |
| P8 Pot donar la seva opinió | 92,2% | 88,8% | 93,8% | 84,3% | 96,3% | 87,5% | 93,9% | 95,0% | 93,8% |
| P9 El metge li dona la informació que necessita | 94,7% | 94,9% | 96,3% | 87,8% | 98,8% | 92,3% | 93,9% | 96,3% | 92,5% |
| P10 S'entenen les explicacions | 96,8% | 96,3% | 97,5% | 95,2% | 98,8% | 95,0% | 96,3% | 98,8% | 96,3% |
| P11 Està en bones mans | 94,0% | 92,2% | 94,9% | 87,8% | 95,0% | 92,2% | 92,6% | 97,5% | 93,7% |
| P12 Tracte personal metge | 95,5% | 93,8% | 95,1% | 89,2% | 95,1% | 93,7% | 95,1% | 98,8% | 95,1% |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec | 94,0% | 87,9% | 97,6% | 90,9% | 94,9% | 94,7% | 94,7% | 93,5% | 96,4% |
| P14 Tracte personal infermera | 95,3% | 97,0% | 100,0% | 94,1% | 97,5% | 97,4% | 97,4% | 96,8% | 88,9% |
| P15 Informació coherent | 93,4% | 95,4% | 98,6% | 92,9% | 95,7% | 87,3% | 100,0% | 95,7% | 89,2% |
| P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet | 89,7% | 89,6% | 83,0% | 78,0% | 92,5% | 81,3% | 85,5% | 88,5% | 89,3% |
| P17 Atenció d'un problema urgent | 77,6% | 68,4% | 77,6% | 72,7% | 88,1% | 75,5% | 84,8% | 78,6% | 82,4% |
| P18 Suport atenció al taulell | 83,6% | 89,7% | 88,3% | 89,5% | 88,9% | 89,5% | 89,0% | 89,6% | 84,8% |
| P19 Tracte personal del taulell | 84,9% | 93,6% | 92,2% | 88,2% | 86,3% | 85,7% | 90,2% | 90,9% | 84,8% |
| P101 Grau de satisfacció global | 7,90 | 7,90 | 8,09 | 8,10 | 7,79 | 8,00 | 8,16 | 8,15 | 8,12 |
| P102 Continuaria venint | 90,8% | 90,8% | 97,5% | 90,5% | 90,2% | 92,5% | 98,8% | 97,5% | 82,5% |

*Els espais en blanc signifiquen que ningú ha contestat la pregunta

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.
 En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

| ABS | Catalunya | 33 | 34 | 35 | 36 | 38 | 39 | 40 | 41 |
|--|-----------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon | 70,8% | 77,3% | 60,7% | 73,0% | 75,0% | 77,1% | 83,3% | 78,6% | 78,6% |
| P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser... | 98,2% | 100,0% | 95,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| P2 Facilitat pel dia de visita | 71,5% | 74,1% | 61,4% | 72,8% | 76,8% | 72,2% | 76,5% | 80,0% | 80,5% |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta | 59,9% | 59,3% | 48,8% | 55,6% | 68,3% | 66,7% | 70,0% | 77,8% | 63,9% |
| P4 El soroll habitual | 90,6% | 93,8% | 94,0% | 93,8% | 93,8% | 93,8% | 95,0% | 97,5% | 95,2% |
| P5 Neteja del CAP | 96,5% | 95,0% | 95,2% | 98,8% | 93,8% | 93,8% | 100,0% | 98,8% | 100,0% |
| P6 Temps que li dedica el metge | 91,8% | 84,0% | 95,2% | 91,4% | 89,0% | 88,9% | 85,2% | 92,7% | 90,4% |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec | 92,3% | 90,0% | 94,0% | 90,1% | 93,8% | 91,4% | 91,3% | 92,6% | 92,8% |
| P8 Pot donar la seva opinió | 92,2% | 86,3% | 91,7% | 90,1% | 86,4% | 88,8% | 90,0% | 88,8% | 92,8% |
| P9 El metge li dona la informació que necessita | 94,7% | 95,0% | 95,1% | 93,7% | 95,1% | 93,6% | 94,9% | 97,4% | 91,4% |
| P10 S'entenen les explicacions | 96,8% | 96,3% | 95,1% | 97,5% | 98,8% | 96,3% | 93,8% | 97,5% | 95,1% |
| P11 Està en bones mans | 94,0% | 93,6% | 94,0% | 93,7% | 89,9% | 93,7% | 92,5% | 96,3% | 93,8% |
| P12 Tracte personal metge | 95,5% | 97,5% | 97,6% | 96,3% | 95,1% | 90,1% | 91,4% | 95,1% | 95,2% |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec | 94,0% | 90,6% | 91,7% | 80,0% | 93,9% | 100,0% | 88,6% | 100,0% | 90,9% |
| P14 Tracte personal infermera | 95,3% | 93,9% | 91,7% | 80,0% | 93,9% | 100,0% | 90,9% | 100,0% | 93,9% |
| P15 Informació coherent | 93,4% | 93,6% | 91,4% | 95,3% | 94,5% | 92,2% | 95,6% | 95,4% | 92,9% |
| P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet | 89,7% | 90,0% | 91,3% | 90,7% | 86,4% | 92,0% | 83,6% | 81,1% | 89,3% |
| P17 Atenció d'un problema urgent | 77,6% | 75,9% | 69,5% | 85,7% | 84,9% | 76,2% | 76,9% | 81,8% | 87,5% |
| P18 Suport atenció al taulell | 83,6% | 75,3% | 80,7% | 88,6% | 87,7% | 78,8% | 75,0% | 76,6% | 86,4% |
| P19 Tracte personal del taulell | 84,9% | 73,7% | 80,7% | 87,2% | 84,0% | 82,5% | 76,5% | 78,2% | 92,6% |
| P101 Grau de satisfacció global | 7,90 | 7,59 | 7,80 | 8,02 | 8,05 | 7,73 | 7,96 | 8,01 | 8,01 |
| P102 Continuaria venint | 90,8% | 84,0% | 86,9% | 90,0% | 91,4% | 95,1% | 88,9% | 92,7% | 97,5% |

*Els espais en blanc signifiquen que ningú ha contestat la pregunta

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.
 En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

| ABS | Catalunya | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 |
|--|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon | 70,8% | 75,0% | 83,3% | 73,5% | 70,0% | 85,9% | 59,1% | 65,4% | 76,9% |
| P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser... | 98,2% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 93,8% | 100,0% | 100,0% |
| P2 Facilitat pel dia de visita | 71,5% | 86,6% | 76,8% | 78,8% | 79,5% | 96,5% | 70,4% | 75,3% | 66,7% |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta | 59,9% | 80,5% | 63,8% | 79,0% | 75,9% | 75,9% | 65,4% | 58,0% | 65,8% |
| P4 El soroll habitual | 90,6% | 97,5% | 97,6% | 97,5% | 95,1% | 98,8% | 97,5% | 85,9% | 96,3% |
| P5 Neteja del CAP | 96,5% | 98,8% | 100,0% | 98,8% | 98,8% | 98,8% | 97,5% | 97,5% | 97,5% |
| P6 Temps que li dedica el metge | 91,8% | 95,1% | 96,3% | 95,1% | 96,4% | 96,5% | 81,5% | 90,1% | 79,0% |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec | 92,3% | 95,1% | 91,5% | 97,5% | 92,8% | 96,4% | 87,7% | 93,8% | 80,2% |
| P8 Pot donar la seva opinió | 92,2% | 93,8% | 93,9% | 96,3% | 97,6% | 97,6% | 89,9% | 93,8% | 80,2% |
| P9 El metge li dona la informació que necessita | 94,7% | 96,3% | 95,1% | 97,5% | 97,6% | 97,6% | 95,9% | 92,6% | 88,8% |
| P10 S'entenen les explicacions | 96,8% | 98,8% | 96,3% | 97,5% | 97,6% | 100,0% | 94,9% | 96,3% | 95,0% |
| P11 Està en bones mans | 94,0% | 97,6% | 97,5% | 96,3% | 96,3% | 98,8% | 92,3% | 96,3% | 91,4% |
| P12 Tracte personal metge | 95,5% | 96,3% | 97,5% | 97,5% | 100,0% | 95,3% | 95,1% | 95,1% | 87,7% |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec | 94,0% | 84,4% | 90,0% | 100,0% | 97,7% | 97,6% | 100,0% | 85,7% | 82,8% |
| P14 Tracte personal infermera | 95,3% | 87,9% | 90,0% | 100,0% | 100,0% | 97,6% | 100,0% | 85,7% | 93,1% |
| P15 Informació coherent | 93,4% | 97,1% | 92,4% | 87,1% | 95,2% | 97,4% | 93,2% | 93,9% | 93,2% |
| P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet | 89,7% | 93,1% | 85,4% | 91,8% | 95,7% | 87,2% | 89,1% | 86,7% | 69,4% |
| P17 Atenció d'un problema urgent | 77,6% | 82,4% | 78,4% | 69,4% | 88,9% | 80,6% | 76,5% | 78,6% | 61,4% |
| P18 Suport atenció al taulell | 83,6% | 84,2% | 91,3% | 86,1% | 92,2% | 90,1% | 87,3% | 87,2% | 89,9% |
| P19 Tracte personal del taulell | 84,9% | 88,2% | 90,0% | 84,8% | 88,5% | 91,3% | 87,3% | 87,2% | 89,9% |
| P101 Grau de satisfacció global | 7,90 | 8,34 | 8,16 | 8,31 | 8,19 | 8,25 | 7,75 | 7,84 | 7,78 |
| P102 Continuaria venint | 90,8% | 97,6% | 89,0% | 90,1% | 96,3% | 96,5% | 95,1% | 93,7% | 91,4% |

*Els espais en blanc signifiquen que ningú ha contestat la pregunta

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.
 En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

| ABS | Catalunya | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 |
|--|-----------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|
| P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon | 70,8% | 82,2% | 66,7% | 73,3% | 42,1% | 63,2% | 53,8% | 70,0% | 46,7% |
| P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser... | 98,2% | 100,0% | 95,7% | | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 95,5% |
| P2 Facilitat pel dia de visita | 71,5% | 86,4% | 78,0% | 82,5% | 76,3% | 72,0% | 71,3% | 79,0% | 72,8% |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta | 59,9% | 79,0% | 56,1% | 65,8% | 64,6% | 54,9% | 70,9% | 65,0% | 58,0% |
| P4 El soroll habitual | 90,6% | 97,5% | 94,0% | 98,7% | 91,3% | 78,0% | 92,5% | 83,8% | 96,3% |
| P5 Neteja del CAP | 96,5% | 100,0% | 97,6% | 98,8% | 97,5% | 98,8% | 97,5% | 96,3% | 97,6% |
| P6 Temps que li dedica el metge | 91,8% | 91,4% | 94,0% | 85,0% | 92,5% | 91,5% | 93,7% | 92,6% | 90,2% |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec | 92,3% | 96,3% | 94,0% | 87,5% | 88,9% | 91,5% | 92,5% | 92,6% | 90,1% |
| P8 Pot donar la seva opinió | 92,2% | 92,6% | 89,2% | 91,0% | 91,4% | 93,8% | 91,1% | 95,0% | 88,9% |
| P9 El metge li dona la informació que necessita | 94,7% | 96,3% | 97,6% | 94,9% | 92,4% | 96,3% | 93,6% | 92,6% | 90,1% |
| P10 S'entenen les explicacions | 96,8% | 98,8% | 98,8% | 97,5% | 94,9% | 96,3% | 94,8% | 96,3% | 95,1% |
| P11 Està en bones mans | 94,0% | 96,2% | 98,8% | 92,4% | 94,7% | 92,7% | 93,6% | 92,6% | 93,8% |
| P12 Tracte personal metge | 95,5% | 96,3% | 95,2% | 92,5% | 96,3% | 95,1% | 92,5% | 95,1% | 92,7% |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec | 94,0% | 100,0% | 92,1% | 93,8% | 90,2% | 93,8% | 97,0% | 89,3% | 85,7% |
| P14 Tracte personal infermera | 95,3% | 100,0% | 92,1% | 97,1% | 95,1% | 96,9% | 100,0% | 89,7% | 88,2% |
| P15 Informació coherent | 93,4% | 94,0% | 92,9% | 94,3% | 93,0% | 92,6% | 92,2% | 86,7% | 92,6% |
| P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet | 89,7% | 85,7% | 92,2% | 95,7% | 86,7% | 88,5% | 84,3% | 93,8% | 93,0% |
| P17 Atenció d'un problema urgent | 77,6% | 84,6% | 74,0% | 85,4% | 87,9% | 68,6% | 81,1% | 88,0% | 74,5% |
| P18 Suport atenció al taulell | 83,6% | 91,1% | 75,6% | 93,6% | 79,2% | 87,3% | 92,4% | 85,9% | 78,8% |
| P19 Tracte personal del taulell | 84,9% | 91,1% | 74,4% | 92,4% | 76,6% | 84,8% | 96,2% | 89,9% | 82,7% |
| P101 Grau de satisfacció global | 7,90 | 8,23 | 7,77 | 8,23 | 8,09 | 7,66 | 7,75 | 8,19 | 7,77 |
| P102 Continuaria venint | 90,8% | 98,8% | 91,5% | 96,3% | 96,2% | 92,7% | 89,9% | 95,1% | 84,0% |

*Els espais en blanc signifiquen que ningú ha contestat la pregunta

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.
 En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

| ABS | Catalunya | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 |
|--|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon | 70,8% | 57,1% | 76,5% | 58,3% | 47,6% | 62,5% | 100,0% | 64,7% | 76,5% |
| P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser... | 98,2% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 93,8% |
| P2 Facilitat pel dia de visita | 71,5% | 65,5% | 80,2% | 57,5% | 63,0% | 71,6% | 84,1% | 65,0% | 62,5% |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta | 59,9% | 63,1% | 66,3% | 53,1% | 60,5% | 65,4% | 52,4% | 48,1% | 66,7% |
| P4 El soroll habitual | 90,6% | 88,1% | 92,5% | 74,1% | 68,4% | 93,8% | 85,4% | 82,7% | 90,1% |
| P5 Neteja del CAP | 96,5% | 95,2% | 100,0% | 91,3% | 92,6% | 95,1% | 95,1% | 98,8% | 97,5% |
| P6 Temps que li dedica el metge | 91,8% | 82,1% | 90,1% | 91,4% | 92,6% | 91,4% | 91,5% | 85,2% | 92,6% |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec | 92,3% | 82,1% | 93,8% | 91,4% | 91,4% | 91,4% | 92,6% | 92,6% | 87,7% |
| P8 Pot donar la seva opinió | 92,2% | 88,1% | 87,5% | 91,4% | 90,1% | 91,1% | 91,5% | 91,4% | 85,0% |
| P9 El metge li dona la informació que necessita | 94,7% | 92,7% | 95,0% | 88,8% | 93,7% | 90,0% | 91,3% | 88,8% | 87,3% |
| P10 S'entenen les explicacions | 96,8% | 90,4% | 97,5% | 98,8% | 95,0% | 94,9% | 93,8% | 96,3% | 96,3% |
| P11 Està en bones mans | 94,0% | 90,2% | 92,4% | 90,0% | 95,0% | 96,3% | 91,4% | 91,4% | 92,6% |
| P12 Tracte personal metge | 95,5% | 91,7% | 93,8% | 93,8% | 95,1% | 95,1% | 95,1% | 90,1% | 91,4% |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec | 94,0% | 84,0% | 94,9% | 91,4% | 90,9% | 84,8% | 85,4% | 97,7% | 97,3% |
| P14 Tracte personal infermera | 95,3% | 88,0% | 97,4% | 91,4% | 93,9% | 94,1% | 90,2% | 95,5% | 97,2% |
| P15 Informació coherent | 93,4% | 87,1% | 92,8% | 93,1% | 90,3% | 92,8% | 87,5% | 89,7% | 94,4% |
| P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet | 89,7% | 95,0% | 93,7% | 87,7% | 90,6% | 91,2% | 93,8% | 97,0% | 89,7% |
| P17 Atenció d'un problema urgent | 77,6% | 78,7% | 78,2% | 81,0% | 71,2% | 75,0% | 85,9% | 66,1% | 79,6% |
| P18 Suport atenció al taulell | 83,6% | 82,9% | 78,8% | 82,1% | 79,7% | 85,9% | 80,5% | 82,3% | 78,8% |
| P19 Tracte personal del taulell | 84,9% | 84,1% | 81,3% | 82,1% | 81,0% | 82,3% | 81,7% | 79,7% | 85,0% |
| P101 Grau de satisfacció global | 7,90 | 7,95 | 7,98 | 7,74 | 7,74 | 7,89 | 8,05 | 8,10 | 7,77 |
| P102 Continuaria venint | 90,8% | 86,9% | 92,6% | 93,8% | 90,0% | 97,5% | 90,2% | 92,5% | 87,7% |

*Els espais en blanc signifiquen que ningú ha contestat la pregunta

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.
 En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

| ABS | Catalunya | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 | 73 | 74 |
|--|-----------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|
| P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon | 70,8% | 60,0% | 80,0% | 64,7% | 91,7% | 62,0% | 52,2% | 41,2% | 51,9% |
| P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser... | 98,2% | 100,0% | 100,0% | 92,3% | 93,3% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| P2 Facilitat pel dia de visita | 71,5% | 70,0% | 59,3% | 78,5% | 64,6% | 72,8% | 84,0% | 65,9% | 67,9% |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta | 59,9% | 54,3% | 51,9% | 59,3% | 47,0% | 56,8% | 61,7% | 50,0% | 62,5% |
| P4 El soroll habitual | 90,6% | 92,6% | 90,1% | 87,5% | 93,9% | 93,8% | 96,3% | 90,2% | 77,8% |
| P5 Neteja del CAP | 96,5% | 96,3% | 94,9% | 85,2% | 97,6% | 97,5% | 98,8% | 97,6% | 98,8% |
| P6 Temps que li dedica el metge | 91,8% | 86,4% | 90,1% | 91,4% | 92,8% | 90,1% | 91,4% | 89,0% | 95,0% |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec | 92,3% | 87,7% | 91,4% | 91,4% | 96,3% | 92,6% | 96,3% | 86,4% | 87,7% |
| P8 Pot donar la seva opinió | 92,2% | 90,1% | 92,5% | 93,8% | 94,0% | 92,6% | 92,6% | 91,3% | 90,1% |
| P9 El metge li dona la informació que necessita | 94,7% | 95,1% | 97,5% | 93,8% | 91,5% | 96,3% | 97,5% | 92,7% | 96,3% |
| P10 S'entenen les explicacions | 96,8% | 98,8% | 100,0% | 98,8% | 92,8% | 97,5% | 100,0% | 97,6% | 98,8% |
| P11 Està en bones mans | 94,0% | 91,3% | 96,3% | 96,2% | 91,4% | 95,0% | 98,7% | 93,9% | 92,5% |
| P12 Tracte personal metge | 95,5% | 95,1% | 96,3% | 97,5% | 98,8% | 97,5% | 98,8% | 95,1% | 96,3% |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec | 94,0% | 86,5% | 93,5% | 88,9% | 93,0% | 100,0% | 91,7% | 97,8% | 91,7% |
| P14 Tracte personal infermera | 95,3% | 91,9% | 93,5% | 91,7% | 97,7% | 100,0% | 94,4% | 95,6% | 94,4% |
| P15 Informació coherent | 93,4% | 87,3% | 91,7% | 89,9% | 87,8% | 98,6% | 94,3% | 95,9% | 93,3% |
| P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet | 89,7% | 85,0% | 91,5% | 95,2% | 93,9% | 84,5% | 89,5% | 83,1% | 89,7% |
| P17 Atenció d'un problema urgent | 77,6% | 75,4% | 75,9% | 84,5% | 73,8% | 83,0% | 83,0% | 76,7% | 79,7% |
| P18 Suport atenció al taulell | 83,6% | 82,3% | 82,3% | 75,9% | 76,5% | 83,3% | 84,4% | 87,5% | 92,3% |
| P19 Tracte personal del taulell | 84,9% | 83,3% | 78,5% | 75,9% | 79,3% | 89,7% | 84,6% | 92,5% | 93,6% |
| P101 Grau de satisfacció global | 7,90 | 7,44 | 7,56 | 7,86 | 8,20 | 7,98 | 8,19 | 8,01 | 8,07 |
| P102 Continuaria venint | 90,8% | 82,7% | 93,8% | 90,0% | 92,8% | 92,6% | 92,6% | 93,8% | 84,0% |

*Els espais en blanc signifiquen que ningú ha contestat la pregunta

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.
 En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

| ABS | Catalunya | 75 | 76 | 77 | 78 | 79 | 323 | 326 | 327 |
|--|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon | 70,8% | 78,3% | 82,4% | 66,7% | 58,8% | 82,4% | 72,2% | 39,3% | 64,3% |
| P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser... | 98,2% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| P2 Facilitat pel dia de visita | 71,5% | 68,3% | 82,5% | 78,8% | 73,2% | 56,3% | 67,1% | 74,1% | 60,8% |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta | 59,9% | 63,4% | 74,1% | 56,4% | 62,2% | 36,6% | 55,6% | 69,1% | 50,6% |
| P4 El soroll habitual | 90,6% | 95,1% | 91,3% | 92,5% | 86,6% | 85,2% | 91,4% | 95,1% | 70,5% |
| P5 Neteja del CAP | 96,5% | 98,8% | 98,8% | 93,8% | 98,8% | 95,1% | 93,9% | 91,4% | 96,3% |
| P6 Temps que li dedica el metge | 91,8% | 95,1% | 95,1% | 98,8% | 97,6% | 98,8% | 93,9% | 90,1% | 91,3% |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec | 92,3% | 97,6% | 97,5% | 97,5% | 95,1% | 100,0% | 95,1% | 93,8% | 90,0% |
| P8 Pot donar la seva opinió | 92,2% | 95,0% | 95,1% | 98,7% | 96,3% | 98,8% | 91,5% | 89,9% | 86,1% |
| P9 El metge li dona la informació que necessita | 94,7% | 98,8% | 97,5% | 98,8% | 96,3% | 97,6% | 93,8% | 95,1% | 93,7% |
| P10 S'entenen les explicacions | 96,8% | 98,8% | 97,5% | 100,0% | 97,5% | 97,6% | 96,3% | 97,5% | 95,0% |
| P11 Està en bones mans | 94,0% | 100,0% | 97,5% | 98,8% | 96,3% | 97,6% | 98,8% | 97,5% | 88,5% |
| P12 Tracte personal metge | 95,5% | 98,8% | 97,5% | 100,0% | 97,5% | 96,3% | 97,6% | 93,8% | 88,6% |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec | 94,0% | 94,1% | 100,0% | 97,4% | 89,5% | 93,3% | 91,2% | 100,0% | 94,4% |
| P14 Tracte personal infermera | 95,3% | 100,0% | 100,0% | 97,4% | 94,6% | 97,8% | 97,1% | 100,0% | 94,4% |
| P15 Informació coherent | 93,4% | 95,9% | 93,0% | 96,9% | 97,2% | 92,1% | 94,4% | 97,1% | 92,0% |
| P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet | 89,7% | 86,0% | 89,2% | 90,5% | 92,8% | 88,2% | 87,5% | 90,9% | 93,9% |
| P17 Atenció d'un problema urgent | 77,6% | 92,9% | 85,7% | 78,6% | 85,7% | 89,4% | 82,5% | 78,0% | 75,0% |
| P18 Suport atenció al taulell | 83,6% | 87,2% | 95,1% | 74,3% | 93,8% | 86,1% | 85,0% | 82,2% | 86,3% |
| P19 Tracte personal del taulell | 84,9% | 89,7% | 92,5% | 78,4% | 88,8% | 82,7% | 82,5% | 80,8% | 82,5% |
| P101 Grau de satisfacció global | 7,90 | 8,13 | 8,06 | 8,06 | 8,13 | 7,99 | 7,94 | 8,06 | 7,65 |
| P102 Continuaria venint | 90,8% | 96,3% | 97,5% | 95,0% | 97,5% | 95,1% | 91,4% | 90,1% | 90,0% |

*Els espais en blanc signifiquen que ningú ha contestat la pregunta

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.
 En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.

| ABS | Catalunya | 331 | 358 | 383 | 385 |
|--|-----------|--------|--------|--------|--------|
| P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon | 70,8% | 52,6% | 79,6% | 78,6% | 56,0% |
| P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser... | 98,2% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| P2 Facilitat pel dia de visita | 71,5% | 61,3% | 70,7% | 76,5% | 72,0% |
| P3 Puntualitat per entrar a consulta | 59,9% | 53,8% | 61,0% | 42,0% | 64,6% |
| P4 El soroll habitual | 90,6% | 87,3% | 96,3% | 88,9% | 93,9% |
| P5 Neteja del CAP | 96,5% | 98,8% | 100,0% | 98,8% | 100,0% |
| P6 Temps que li dedica el metge | 91,8% | 93,7% | 92,7% | 92,6% | 87,8% |
| P7 El metge l'escolta i es fa càrrec | 92,3% | 93,8% | 91,4% | 91,4% | 92,6% |
| P8 Pot donar la seva opinió | 92,2% | 95,0% | 90,1% | 90,0% | 91,5% |
| P9 El metge li dona la informació que necessita | 94,7% | 100,0% | 96,3% | 91,4% | 93,8% |
| P10 S'entenen les explicacions | 96,8% | 98,8% | 97,6% | 96,3% | 95,1% |
| P11 Està en bones mans | 94,0% | 98,7% | 96,3% | 95,1% | 90,2% |
| P12 Tracte personal metge | 95,5% | 100,0% | 95,1% | 97,5% | 97,6% |
| P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec | 94,0% | 93,9% | 96,0% | 88,6% | 94,7% |
| P14 Tracte personal infermera | 95,3% | 93,9% | 96,2% | 100,0% | 97,4% |
| P15 Informació coherent | 93,4% | 95,7% | 96,8% | 94,7% | 97,1% |
| P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet | 89,7% | 88,7% | 86,0% | 90,1% | 84,9% |
| P17 Atenció d'un problema urgent | 77,6% | 78,5% | 86,3% | 70,9% | 78,6% |
| P18 Suport atenció al taulell | 83,6% | 74,7% | 89,9% | 73,4% | 91,5% |
| P19 Tracte personal del taulell | 84,9% | 75,6% | 91,1% | 75,9% | 92,7% |
| P101 Grau de satisfacció global | 7,90 | 7,71 | 7,89 | 7,65 | 7,89 |
| P102 Continuaria venint | 90,8% | 89,9% | 96,3% | 87,5% | 90,2% |

*Els espais en blanc signifiquen que ningú ha contestat la pregunta

En **verd** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe positiu (augment) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.
 En **vermell** s'indiquen les diferències estatísticament significatives de signe negatiu (disminució) de l'ABS l'any 2012 en relació a Catalunya 2012.