

**PLA D'ENQUESTES
DE SATISFACCIÓ D'ASSEGURATS
DEL CATSALUT**

RESULTATS GLOBALS 2012

ATENCIÓ PRIMÀRIA

2012

Divisió d'Atenció al Ciutadà - CatSalut
Unitat de Qualitat

Treball de camp
Sanitat Respon

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

Dr. Carles Murillo
CRES – UPF

ÍNDEX

1.	Introducció	1
2.	Presentació.....	2
	2.1 Justificació	2
	2.2 Objectius.....	3
	2.2.1. Objectius generals.....	3
	2.2.2. Objectius específics.....	3
3.	Metodologia.....	3
	3.1 Revisió de qüestionaris.....	3
	3.2 Estructura del qüestionari final.....	4
	3.3 L'escala de mesura de les variables	5
	3.4 Disseny de la mostra	6
	3.4.1 Població objectiu	6
	3.4.2 Període de l'estudi.....	6
	3.4.3. Definició d'unitat mostral.....	6
	3.4.4 Treball de camp.....	7
	3.5 Validació del qüestionari	8
	3.5.1 Validació pre estudi:	9
	3.5.2 Característiques de la mostra	10
	3.5.3 Anàlisi Factorial Exploratòria (AFE)	10
	3.5.4 Resultats de la validació pre estudi: (AFE)	13
	3.6 Anàlisi dels resultats	14
4.	Resultats.....	15
	4.1 Descripció de la mostra: Característiques sociodemogràfiques.....	16
	4.2 Anàlisi dels resultats globals de Catalunya	20
	4.3 Anàlisi de les respostes als ítems del qüestionari.	21
	4.3.1 Resultats globals per categories de respostes.....	21
	4.4 Resultats indicador positiu segons variables sociodemogràfiques	27
	4.5 Anàlisi dels resultats globals per territori/regió.....	30
5.	Síntesi i conclusions.....	33
6.	Annexos.....	37
	6.1 Annex 1: Resultats de les respostes positives per Regió Sanitària	37
	6.2 Annex 2: Taules de l'indicador positiu per ABS	38
	6.3 Annex 3: Bibliografia	75
	6.4 Annex 4. Qüestionari	80
	6.5 Annex 5: Relació ABS.....	81

1. INTRODUCCIÓ

El Servei Català de la Salut (CatSalut) ha engegat un nou estudi adreçat a conèixer l'opinió que els assegurats manifesten de les seves experiències amb els diferents proveïdors del serveis de salut a Catalunya. Aquest estudi s'emmarca en el programa d'actuacions que, des del 2003, pretén obtenir informació dels usuaris del serveis de salut i que permeten d'una banda, l'estimació del grau de satisfacció dels assegurats que han estat atesos als centres i serveis de la xarxa d'utilització pública i, en segon lloc, possibiliten l'obtenció d'un conjunt d'indicadors que el CatSalut trasllada als responsables dels centres i serveis per a monitoritzar el seu funcionament amb la intenció d'acompanyar el procés de millora constant.

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

Des del punt de vista dels àmbits analitzats, es té en consideració l'existència d'un conjunt seleccionat de dimensions, com són l'accessibilitat al serveis, el tracte rebut dels professionals, la informació, els elements de confort i els de naturalesa organitzativa del centre on s'ha rebut l'atenció sanitària.

Aquest document consta de sis seccions, inclosa la present introducció. En la segona secció es descriuen els elements justificatius de la recerca, així com els objectius de l'estudi. En la secció tres es presenta la descripció completa del disseny i planificació de l'estudi que s'ha seguit per a obtenir les dades de l'enquesta. En la secció quatre es presenten de forma resumida els resultats generals de l'enquesta de satisfacció tant pel que fa referència al resultat pel global de Catalunya com per a cada una de les sis regions sanitàries i Barcelona amb els tres àmbits. Finalment, en la secció cinc es recullen les principals conclusions de l'estudi. A continuació es detalla la bibliografia utilitzada.

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

ABS, els resultats de les regions sanitàries, així com el resultats per a totes i cadascuna de les unitats proveïdores.

2. PRESENTACIÓ

2.1 Justificació

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

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

Aquesta mesura de resultat, factor rellevant en tots els models de qualitat reconeguts en l'àmbit sanitari, constitueix un dels criteris que s'utilitzen en l'avaluació de la compra de serveis, una de les principals funcions del CatSalut, alhora que dona suport a la informació per a la presa de decisions en l'àmbit de planificació del Departament de Salut i de les entitats proveïdores públiques.

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

2.2 Objectius

El treball es planteja com una recerca de la satisfacció dels assegurats del CatSalut amb el servei rebut en els centres d'atenció primària de la xarxa d'utilització pública.

2.2.1. Objectius generals

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

2.2.2. Objectius específics

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

3. METODOLOGIA

3.1 Revisió de qüestionaris

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

La literatura comuna a les empreses de serveis i els experts i professionals consultats consideren necessària una revisió periòdica, com a mínim cada 8-10 anys per assegurar la vigència dels aspectes inclosos com a determinants de la qualitat dels serveis i el seu impacte en la satisfacció dels receptors, així com explorar la pertinència d'incloure alguns dels canvis que s'han produït en aquests 10 anys en relació a l'ús dels recursos, el perfil de les persones ateses o el nombre i distribució de dispositius que donen atenció.

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

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

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

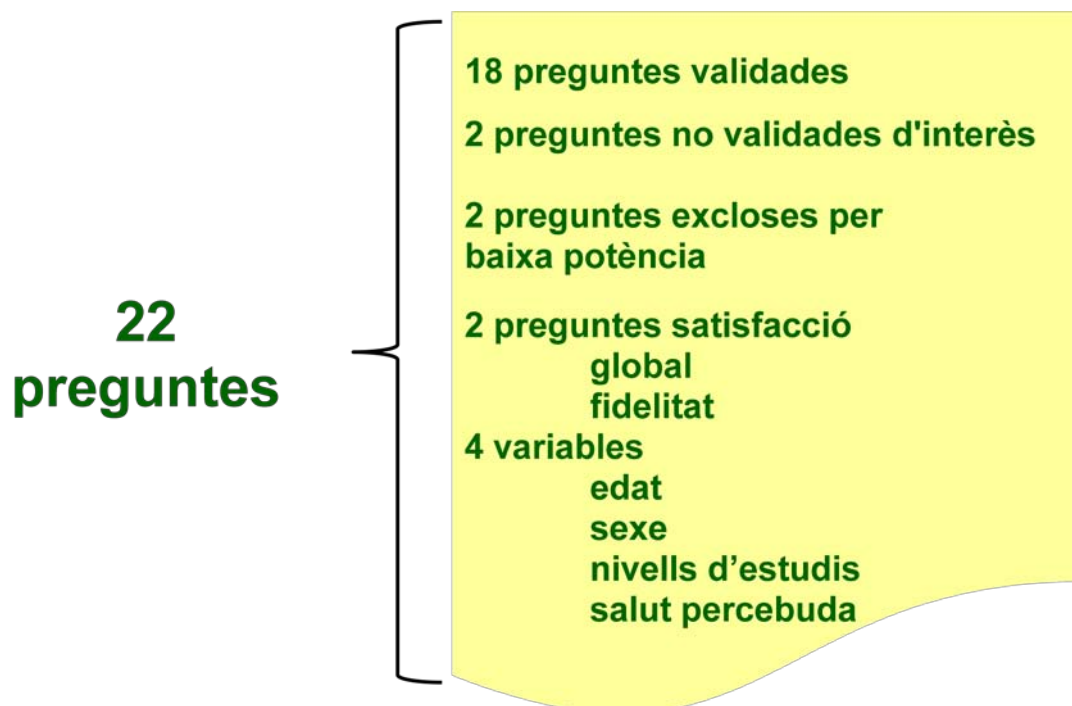


3.2 Estructura del qüestionari final.

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

El qüestionari manté, tal i com s'ha dit abans, una estructura i continguts semblants a la resta de qüestionaris de satisfacció de CatSalut. El qüestionari conté preguntes dels tipus següent:

- **Preguntes comunes** a totes les línies de servei analitzades en el PLAENSA.
- **Preguntes específiques** de la línia de producte d'atenció primària.
- **Preguntes relatives a les característiques socio-demogràfiques i de l'estat de salut** dels assegurats.



3.3 L'escala de mesura de les variables

L'**escala de mesura** de les variables generades en la part central del qüestionari, és a dir la que es refereix a la concreció de les dimensions teòriques de la satisfacció, **és de tipus categòric ordinal** amb diferents opcions de resposta. La major part de les opcions de resposta estan ordenades de millor a pitjor avaluació de la satisfacció i es presenten en 5 categories, malgrat que en alguna ocasió s'ha fet servir una escala de tant sols 2 o 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 **escala de tres respostes** en la que la pregunta fa referència a la intenció de tornar a fer servir el mateix tipus de proveïdor

3.4 Disseny de la mostra

El disseny de la mostra per a mesurar la satisfacció dels assegurats atesos en els serveis d'atenció primària.

3.4.1 Població objectiu

La població d'estudi està formada per tots els **assegurats del CatSalut atesos en els serveis d'atenció primària**. Els criteris d'inclusió i exclusió han estat els següents:

Criteris d'inclusió

- Pacient atès en els serveis d'atenció primària
- Pacient 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.

3.4.2 Període de l'estudi

El període de la realització de les trucades per a dur a terme l'enquesta, és a dir, el període de l'estudi és el comprés **entre el 2 de maig al 11 de juliol del 2012**.

3.4.3. Definició d'unitat mostral

La unitat mostral és l'Àrea Bàsica de Salut (ABS). Per a cadascuna de les 369 unitats mostrals estudiades, s'ha seleccionat, de forma aleatòria, un total de registres que permetin recollir informació d'almenys 80 casos per cada unitat. Considerant les premisses anteriors, el nombre mínim de casos de la línia de servei d'atenció primària és de 30.100 casos. Aquesta informació permet analitzar els resultats per al total de Catalunya, per regió sanitària i també per ABS.

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

- **Nivell de confiança:** s'utilitza un nivell de confiança de 95%.
- **Proporció esperada:** s'assumeix una proporció poblacional de 0,875. Aquesta dada s'obté a partir de la pregunta de l'enquesta del 2009.
- **Error:** S'ha pres com a referència un error màxim de $\pm 0,381$ per al global de Catalunya.

Taula 1. Nombre d'enquestes

Qüestionari	Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes per unitat mostral	Nombre total d'enquestes vàlides realitzades
Atenció primària	<ul style="list-style-type: none"> • Catalunya • Regió sanitària • Unitat proveïdora 	369	80	30.100

3.4.4 Treball de camp

L'equip tècnic de la Divisió d'Atenció al Ciutadà del CatSalut ha generat les bases de dades necessàries per a la posterior selecció mostral de casos amb la informació exigible per poder fer les enquestes telefòniques.

Selecció de la mostra

La selecció s'ha de 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.

S'ha pres com a referència el conjunt d'assegurats, de 15 anys o més d'edat, que apareixen en el Registre Central d'Assegurats (RCA) en el mes de gener del 2012 i que han estat atesos els darrers 12 mesos com a mínim una vegada, en la consulta mèdica i d'infermeria. S'ha fet una selecció de 344.594 casos per a realitzar l'estudi.

Formació dels enquestadors

S'ha creat un equip d'avaluadors, integrat per un representant del CRES-UPF i un altre del CatSalut, que han fet el seguiment del bon desenvolupament de les enquestes.

Aplicació de les enquestes

L'enquesta es va realitzar des del **2 de maig al 11 de juliol del 2012**.

Confidencialitat de les dades

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

3.5 Validació del qüestionari

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

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

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

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

3.5.1 Validació pre estudi:

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

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

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

3.5.2 Característiques de la mostra

La mostra que s'ha fet servir en la validació del qüestionari està composta per un total de 374 casos. Del total de respostes utilitzades en l'anàlisi, resulta que el 61,2% són dones, mentre que el 38,8% són homes. En grups d'edats un 38% correspon al grup de 15-44 anys, un 35% al grup de 45 a 64 anys i un 27% al grup de 65 anys o més.

En relació a les variables de mesura de la satisfacció global, s'observa que la puntuació global (Pregunta 101) és igual a 8,04 (sobre una escala de puntuació del 0 al 10), mentre que el percentatge d'usuaris que manifesten que tornarien al mateix CAP (Pregunta 102) és igual al 93,6%.

3.5.3 Anàlisi Factorial Explorària (AFE)

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

L'anàlisi factorial està indicat, segons que es desprèn dels valors dels indicadors habitualment utilitzats amb aquesta finalitat. Els resultats de la mesura d'adequació mostral KMO 0,808² i la prova d'esfericitat de Bartlett³ que dona resultat significatiu i el valor del determinat de la matriu anti-imatge⁴, que obté valors de la interjecció pròxims a 1 presenten, mostren l'elevada correlació existent entre les variables del qüestionari.

Els resultats de l'anàlisi factorial recomanen treballar, en aquest cas, amb la solució fornada per cinc factors. El nombre de valors propis (autovalors) superiors a la unitat

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

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

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

és igual a cinc. Aquesta solució factorial suposa una capacitat explicativa del 60,355% de la variabilitat total o, dit d'un altre forma, que el 60,355% de la variabilitat total està reflectida en els cinc factors retinguts.

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

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

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
P8	,804	,136	,148	,113	,163
P9	,788	,144	,166	,113	,083
P13	,768	,049	,152	,087	,079
P6	,697	,247	,096	,071	-,122
P21	,126	,857	,035	,189	-,024
P22	,137	,808	,110	,160	-,110
P2	,121	,615	,047	-,021	,217
P19	,063	,568	,170	,152	,220
P3	,158	,485	,200	-,116	,156
P10	,261	,095	,748	-,053	,091
P11	,158	,080	,738	,016	,124
P12	,364	,076	,706	-,018	-,051
P17	-,010	,122	,558	,343	,137
P18	-,082	,167	,536	,119	-,256
P16	,150	,134	,056	,877	-,024
P15	,170	,094	,093	,874	,057
P4	-,021	,143	,109	-,015	,823
P5	,311	,278	-,092	,130	,495

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

a. Rotation converged in 6 iterations.

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

S'han seleccionat les variables (preguntes) que tenien una escala de resposta de 5 categories. D'aquesta manera queden excloses les preguntes *P1. Com va demanar hora?* ja que es tracta d'una variable classificatòria i *P14. Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?* per ser un filtre.

També cal tenir en compte que les variables tinguin un nombre de respostes suficient. Seguint aquest criteri s'ha exclòs de l'anàlisi factorial les preguntes *P1.1. Quan truca per telèfon al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?* i *P1.2. La sol·licitud de la visita va ser.....* ambdues per tenir un n baixa, degut a que van precedides per un filtre. Cal afegir que la *P7. El metge, durant la visita, el/la mira als ulls?* i la *P20 Com considera que són els tràmits que s'han de fer, quan ha d'anar a l'especialista?*, també s'exclouen per presentar baixa potència (commulitats < 0,40)

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

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

FACTORS	PREGUNTES	DESCRIPCIÓ	Alfa de cronbach
1	P8, P9, P13, P6	METGE	0,829
2	P21, P22, P2, P19, P3	ORGANITZACIÓ	0,775
3	P10, P11, P12, P17, P18	INFORMACIÓ I CONFIANÇA	0,735
4	P16, P15	INFERMERA	0,840
5	P4, P5	CONFORT	0,362

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

3.5.4 Resultats de la validació pre estudi: (AFE)

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

Preguntes validades: 18

Preguntes no validades: 4

Pregunta filtre: 1

Pregunta classificatòria: 1

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

De les 4 preguntes no validades, n'hi ha dues que es proposa excloure-les: *P7. El metge, durant la visita, el/la mira als ulls?* i la *P20 Com considera que són els tràmits que s'han de fer, quan ha d'anar a l'especialista?*

D'altra banda, la P1.1 i la P1.2 que fan referència a demanar cita per telèfon o per Internet es proposa deixar-les considerant-les preguntes d'interès.

Les preguntes d'interès es mantindran en el qüestionari definitiu 2012 tot i que en les proves de validació no complissin tots els requisits necessaris.

Cal afegir també l'existència de les preguntes classificatòries com és el cas de la *P1. Com va demanar hora?* i les preguntes filtre com la *P Filtre. Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos*. En ambdós casos són preguntes que, per les seves característiques, no s'inclouen en l'anàlisi de validació, però si que apareixen en el qüestionari.

Aquest anàlisi s'ha tornat a reproduir al finalitzar el treball de camp amb la totalitat de la mostra (30.100 casos). Amb els resultats obtinguts es comprova que no hi ha diferències importants entre la pre i la post validació. Les taules de components rotades i dels factors que se'n deriven són les següents, tenint en compte que les preguntes ja apareixen amb la numeració definitiva.

Rotated Component Matrix^a

	Component				
	1	2	3	4	5
P7	,837	,184	,117	,090	,100
P8	,809	,152	,132	,092	,114
P6	,793	,161	,120	,075	,103
P12	,739	,184	,143	,121	,080
P10	,318	,695	-,018	,018	,014
P9	,401	,681	-,015	,004	,025
p15	,045	,660	,144	,094	,118
P11	,452	,632	,060	,003	,061
p16	-,032	,601	,164	,041	,031
p18	,117	,075	,872	,073	,107
p19	,121	,073	,864	,084	,088
p17	,166	,185	,494	,129	,203
p14	,130	,060	,125	,912	,062
p13	,140	,071	,121	,908	,076
P4	-,007	,027	-,071	,003	,786
P3	,106	,176	,237	,047	,562
P5	,270	-,091	,263	,111	,505
P2	,113	,116	,399	,059	,472

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

a. Rotation converged in 6 iterations.

FACTORS	PREGUNTES	DESCRIPCIÓ	Alfa de cronbach
1	P7, P8, P6, P12	METGE	0,869
2	P9, P10, P11, P15, P16	INFORMACIÓ I CONFIANÇA	0,755
3	P18, P19, P17	ORGANITZACIÓ	0,760
4	P14, P13	INFERMERA	0,859
5	P4, P3, P5, P2	CONFORT	0,534

3.6 Anàlisi dels resultats

Aquest informe té diferents nivells de presentació amb la finalitat de donar resposta als objectius plantejats tant de manera agregada com per línia de servei i unitat proveïdora. L'ordre en el que es presenten els resultats és el següent:

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

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

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

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

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

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

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

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

4. RESULTATS

En aquesta secció es presenten els resultats obtinguts de l'enquesta als usuaris d'atenció primària. El primer apartat inclou una descripció de les característiques sociodemogràfiques dels entrevistats. En el segon apartat s'analitza el resultat global de Catalunya i en el tercer l'anàlisi de les respostes als ítems del qüestionari. Tant en

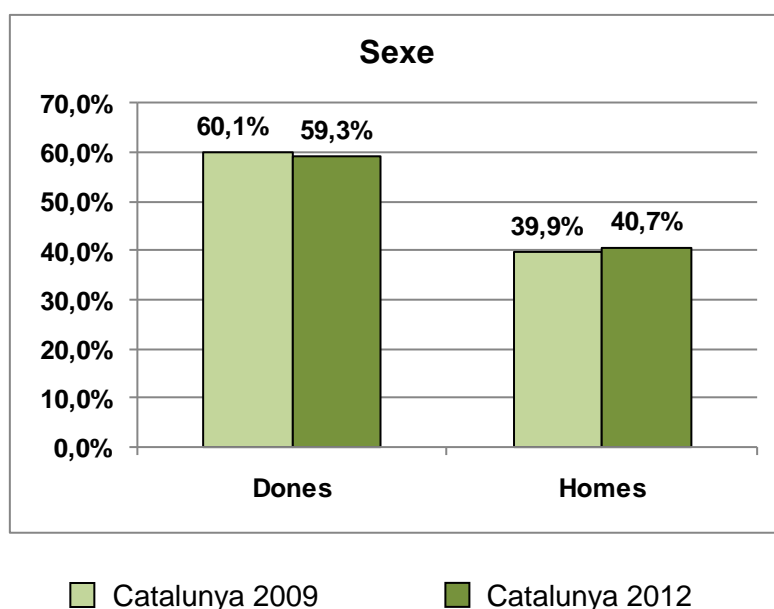
el segon apartat com en el tercer es comparen els resultats del 2012 amb els del 2009. En el quart apartat es mostra els resultats de l'indicador positiu segons les variables sociodemogràfiques i en el cinquè i últim apartat, l'anàlisi per regió sanitària.

4.1 Descripció de la mostra: Característiques sociodemogràfiques

La mostra representativa dels assegurats en la línia de servei d'atenció primària està formada per **30.100 individus agrupats en 369 centres**.

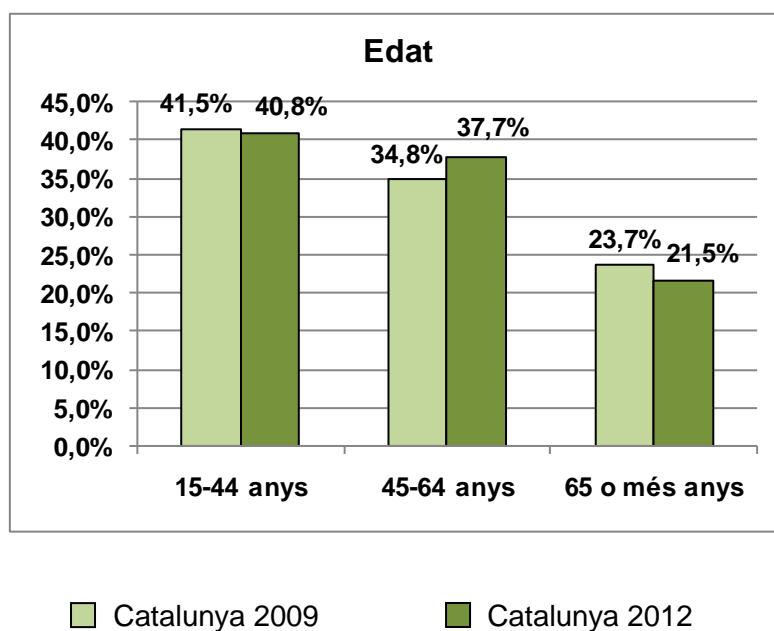
S'observa que la composició d'aquesta mostra és d'un **59,3% de dones** i un **40,7% d'homes**. Cal assenyalar, que en la mostra obtinguda l'any 2009, les dones i homes van representar el 60,1% i 39,9%, respectivament.

Figura 1. Distribució segons sexe
(n=30.100)



Segons l'edat, la mostra està composta per un 40,8% de persones entre 15 i 44 anys (41,5 al 2009); 37,7% entre 45 i 64 anys (34,8 al 2009); i 21,5% per majors de 65 anys (23,7 al 2009).

Figura 2. Distribució segons grup d'edat
(n=30.100)



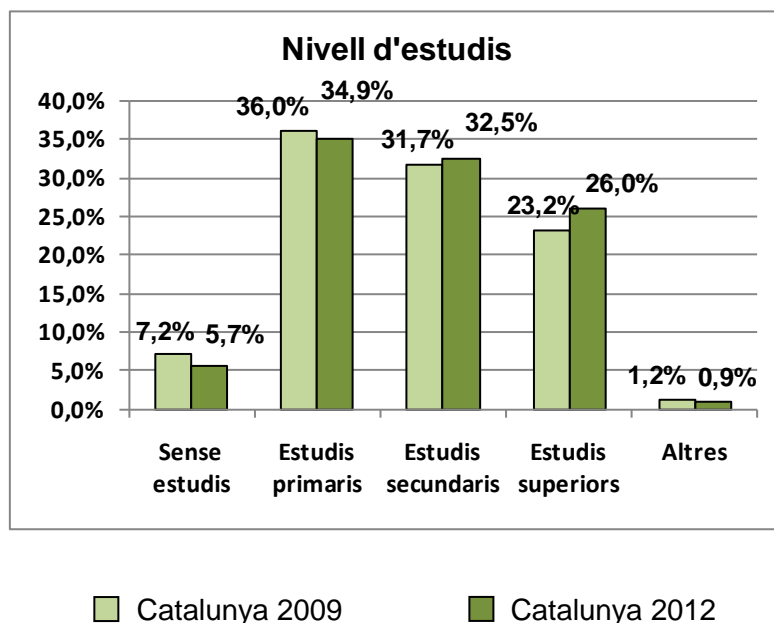
A la figura 3 es pot observar la distribució d'homes i dones segons grup d'edat. Les dades respecte a Catalunya són similars. L'edat mitjana, ambdós sexes, està entre els 49 i 50 anys.

Figura 3. Distribució segons sexe i grup d'edat
(n=30.100)

	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	Edat mitjana
Homes	40,2%	37,3%	22,5%	49,56
Dones	41,2%	37,9%	20,9%	49,03
Catalunya	40,8%	37,7%	21,5%	49,24

Pel que fa al nivell d'estudis, s'observa que el 40,6% dels enquestats no té estudis o té tan sols estudis primaris; el 32,5% té estudis de secundària i el 26,0% té estudis superiors.

Figura 4. Composició de la mostra segons nivell d'estudis en % sobre el total de respostes de la mostra (n=30.100)



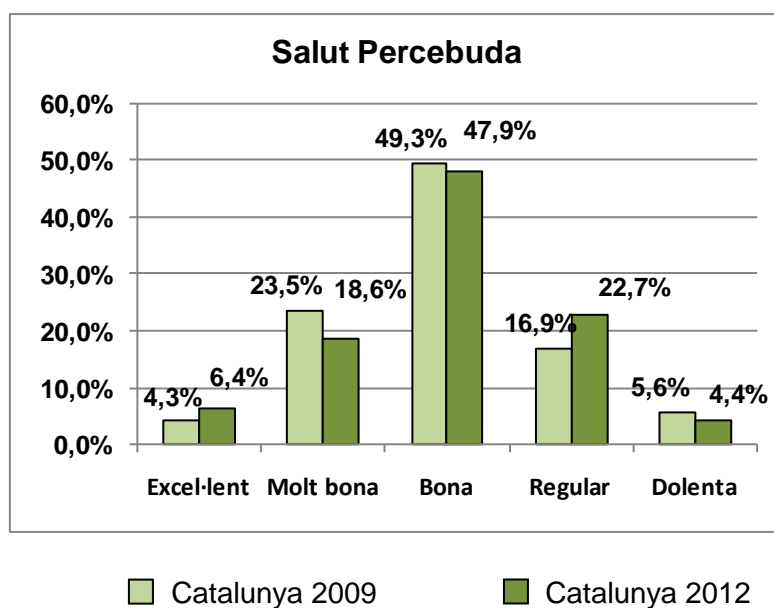
Si atenem a la distribució de la **variable nivell d'estudis amb edat i sexe** entre els enquestats, veiem que **hi ha poques diferències en els estudis manifestats entre els homes i les dones**. Respecte a l'edat, en el grup de 15-44 anys són majoritaris els enquestats que tenen estudis secundaris i superiors, tot el contrari passa amb el grup de 65 o més anys, on els majoritaris són els que tenen estudis primaris.

Figura 5. Composició de la mostra en relació al nivell d'estudis per sexe i grup edat (n=30.100)

Nivell d'estudis	Homes	Dones	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	Catalunya
Sense estudis	4,4%	6,7%	0,9%	3,8%	18,4%	5,7%
Estudis primaris	34,6%	35,1%	19,1%	42,1%	52,3%	34,9%
Estudis secundaris	34,4%	31,1%	40,4%	32,1%	18,0%	32,5%
Estudis superiors	25,7%	26,2%	38,5%	21,3%	10,3%	26,0%
Altres	0,9%	0,9%	1,0%	0,7%	1,0%	0,9%

En referència a la salut percebuda, s'observa que el 72,9% manifesta tenir bona salut, molt bona o excel·lent; el 22,7% manifesta tenir una salut regular i el 4,4%, dolenta.

Figura 6. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda en % sobre el total de respostes de la mostra (n=30.100)



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

Figura 7. Composició de la mostra en relació a la salut percebuda per sexe i grups d'edat. (n=30.100)

Salut percebuda	Homes	Dones	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	Catalunya
Excel·lent	7,4%	5,6%	9,7%	4,5%	3,4%	6,4%
Molt bona	18,8%	18,5%	29,1%	12,3%	9,7%	18,6%
Bona	50,4%	46,3%	47,6%	50,3%	44,4%	47,9%
Regular	20,0%	24,5%	11,9%	27,4%	35,0%	22,7%
Dolenta	3,4%	5,1%	1,7%	5,5%	7,6%	4,4%

4.2 Anàlisi dels resultats globals de Catalunya

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

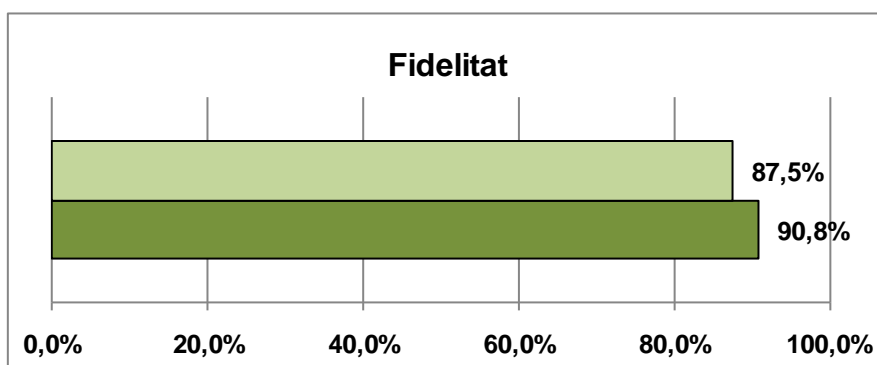
Els resultats, pel conjunt de Catalunya, mostren com la puntuació global a la pregunta relativa a la satisfacció global és igual a 7,90, en una escala de 0 a 10 punts.

Figura 8. Grau de satisfacció global
(n=30.100)



El 90,8% dels enquestats manifesten que, donat el cas, tornarien a visitar-se en el mateix centre.

Figura 91. Tornaria a utilitzar aquest servei
(n=29.871)



4.3 Anàlisi de les respostes als ítems del qüestionari.

4.3.1 Resultats globals per categories de respostes

El qüestionari conté 22 preguntes relatives a les diferents dimensions de la satisfacció.

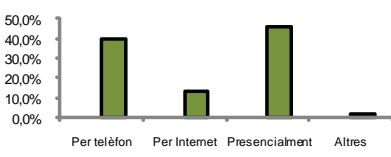

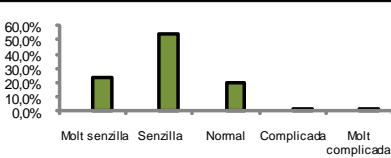
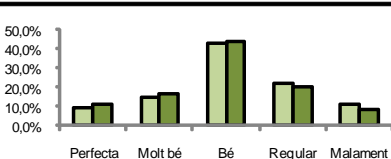
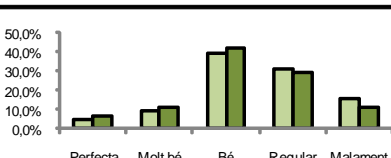
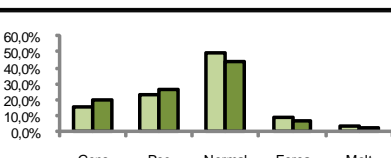
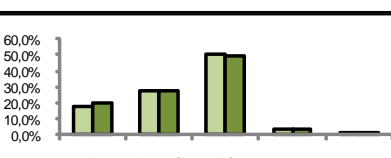
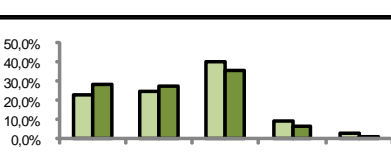
Algunes preguntes són de tipus filtre. No tots els enquestats responen a totes les preguntes del qüestionari. Es conserva el registre d'un individu sempre que el nombre de respostes no vàlides sigui inferior al 5% del total de respostes possibles. Per aquesta raó, el nombre de respostes al conjunt de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

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

Taula 10. Categories de resposta per pregunta

 Catalunya 2009

 Catalunya 2012

Enunciat	Categories	2012	Distribució de respostes
P1 Com va demanar hora?	Per telèfon	39,5%	
	Per Internet	13,3%	
	Presencialment	45,7%	
	Altres	1,5%	
N 30043 NS/NC 57			
P1.1 Quan truca per telèfon al CAP/ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?	Perfecte	8,8%	
	Molt bé	13,1%	
	Bé	48,8%	
	Regular	21,3%	
N 11710 NS/NC 171	Malament	8,0%	
P1.2 La sol·licitud de la visita (per internet) va ser...	Molt senzilla	23,3%	
	Senzilla	54,4%	
	Normal	20,5%	
	Complicada	1,5%	
N 3966 NS/NC 42	Molt complicada	0,3%	
P2 Què opina de la facilitat perquè li donin visita per al dia que a vostè li va bé?	Perfecta	11,3%	
	Molt bé	16,2%	
	Bé	44,0%	
	Regular	20,2%	
N 29845 NS/NC 255	Malament	8,3%	
P3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la puntualitat per entrar a la consulta.	Perfecta	6,5%	
	Molt bé	11,3%	
	Bé	42,0%	
	Regular	29,0%	
N 29961 NS/NC 139	Malament	11,2%	
P4 Valori el soroll que hi ha habitualment a la sala d'espera	Gens	20,4%	
	Poc	26,8%	
	Normal	43,4%	
	Força	6,9%	
N 29909 NS/NC 191	Molt	2,6%	
P5 Quina impressió té de la neteja del CAP/ambulatori?	Perfecta	19,9%	
	Molt bé	27,8%	
	Bé	48,9%	
	Regular	3,1%	
N 29996 NS/NC 104	Malament	0,3%	
P6 Què opina del temps que li dedica el metge quan el visita?	Perfecte	28,1%	
	Molt bé	27,7%	
	Bé	36,0%	
	Regular	6,7%	
N 30026 NS/NC 74	Malament	1,5%	

Enunciat	Categories	2012	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	30,0%	
	Molt bé	29,3%	
	Bé	33,0%	
	Regular	6,4%	
	Malament	1,3%	
N 30019 NS/NC 81			
P8 Què li sembla la predisposició del metge perquè vostè pugui donar la seva opinió?	Perfecta	26,7%	
	Molt bé	26,6%	
	Bé	38,9%	
	Regular	6,6%	
	Malament	1,2%	
N 29886 NS/NC 214			
P9 El metge li dona la informació que necessita sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?	Sempre	74,1%	
	Gairebé sempre	13,4%	
	Sovint	7,3%	
	Poques vegades	4,4%	
	Mai/gairebé mai	0,9%	
N 29627 NS/NC 473			
P10 El metge li dona la informació de manera que pugui entendre-la?	Sempre	81,1%	
	Gairebé sempre	10,7%	
	Sovint	5,0%	
	Poques vegades	2,5%	
	Mai/gairebé mai	0,6%	
N 29914 NS/NC 186			
P11 Té la sensació d'estar en bones mans?	Sempre	69,8%	
	Gairebé sempre	15,8%	
	Sovint	8,3%	
	Poques vegades	4,6%	
	Mai/gairebé mai	1,4%	
N 29580 NS/NC 520			
P12 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el metge?	Perfecte	39,2%	
	Molt bé	28,2%	
	Bé	28,0%	
	Regular	3,8%	
	Malament	0,7%	
N 30044 NS/NC 56			
FILTRE Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?	Sí	48,8%	
	No	51,2%	
N 30100 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	28,9%	
	Molt bé	32,1%	
	Bé	33,0%	
	Regular	5,0%	
	Malament	1,0%	
N 14569 NS/NC 134			
P14 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè la infermera?	Perfecte	30,1%	
	Molt bé	33,5%	
	Bé	31,7%	
	Regular	3,9%	
	Malament	0,7%	
N 14639 NS/NC 64			

Enunciat	Categories	2012	Distribució de respostes
P15 La informació que li donen els diferents professionals sobre el seu problema de salut és coherent?	Sempre	57,9%	
	Gairebé sempre	24,3%	
	Sovint	11,3%	
	Poques vegades	5,1%	
	Mai/gairebé mai	1,5%	
N 26532 NS/NC 3568			
P16 Quan ha anat a altres metges, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?	Sempre	65,1%	
	Gairebé sempre	16,3%	
	Sovint	8,3%	
	Poques vegades	6,5%	
N 22563 NS/NC 1377			
No ha anat a altres metges 6160	Mai/gairebé mai	3,9%	
P17 Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP/ambulatori per un problema urgent?	Perfecta	17,0%	
	Molt bé	20,5%	
	Bé	40,1%	
	Regular	16,4%	
	Malament	6,0%	
N 20132 NS/NC 203			
No ha anat per un problema urgent 9765			
P18 Com valora el suport, l'ajuda, que li donen durant l'atenció al taulell?	Perfecte	13,3%	
	Molt bé	19,8%	
	Bé	50,4%	
	Regular	13,9%	
	Malament	2,6%	
N 29186 NS/NC 115			
No ha anat al taulell 799			
P19 Com valora el tracte, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?	Perfecte	15,4%	
	Molt bé	21,7%	
	Bé	47,8%	
	Regular	12,9%	
	Malament	2,2%	
N 29237 NS/NC 127			
No ha anat al taulell 736			
P101 Valori el seu grau de satisfacció global amb el seu CAP/ambulatori	Satisfacció	7,90	
	Des. 1,49		
N 30100 NS/NC 0			
P102 Si pogués triar, continuaria venint a aquest CAP/ambulatori?	Sí	90,8%	
	No	3,9%	
	No n'estic segur	5,3%	
N 29871 NS/NC 229			

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

Taula 11. Indicador positiu

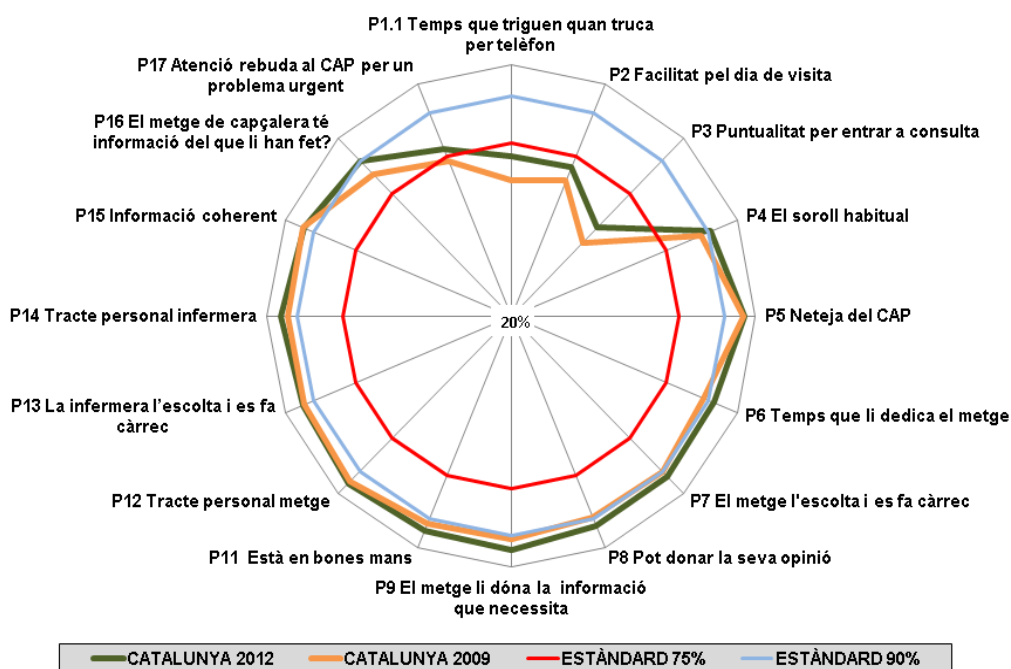
Pregunta resumida	Catalunya 2009	Catalunya 2012
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	63,2%	70,8%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...		98,2%
P2 Facilitat pel dia de visita	66,6%	71,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	53,2%	59,9%
P4 El soroll habitual	87,3%	90,6%
P5 Neteja del CAP	95,8%	96,5%
P6 Temps que li dedica el metge	88,1%	91,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	90,3%	92,3%
P8 Pot donar la seva opinió	89,5%	92,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	91,1%	94,7%
P10 S'entenen les explicacions		96,8%
P11 Està en bones mans	91,6%	94,0%
P12 Tracte personal metge	94,6%	95,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	93,5%	94,0%
P14 Tracte personal infermera	93,2%	95,3%
P15 Informació coherent	93,8%	93,4%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	83,9%	89,7%
P17 Atenció d'un problema urgent	73,6%	77,6%
P18 Suport atenció al taulell		83,6%
P19 Tracte personal del taulell		84,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,64	7,90
P102 Continuaria venint	87,5%	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 significatives de signe positiu respecte a Catalunya 2009

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

Taula 12. Resultats globals Catalunya 2009-2012



4.4 Resultats indicador positiu segons variables sociodemogràfiques

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

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

Pregunta resumida	Homes	Dones	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	Catalunya
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	76,1%	67,6%	71,0%	68,5%	75,2%	70,8%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,7%	97,8%	98,4%	97,7%	99,3%	98,2%
P2 Facilitat pel dia de visita	74,4%	69,4%	67,7%	70,7%	79,9%	71,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	63,2%	57,6%	52,3%	60,9%	72,5%	59,9%
P4 El soroll habitual	91,4%	90,0%	91,7%	89,3%	90,6%	90,6%
P5 Neteja del CAP	97,1%	96,2%	96,2%	96,2%	97,7%	96,5%
P6 Temps que li dedica el metge	92,7%	91,2%	89,1%	93,0%	94,9%	91,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	93,6%	91,5%	90,1%	93,0%	95,3%	92,3%
P8 Pot donar la seva opinió	93,0%	91,6%	90,5%	92,8%	94,2%	92,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	95,3%	94,3%	93,4%	95,1%	96,4%	94,7%
P10 S'entenen les explicacions	97,2%	96,6%	96,2%	97,0%	97,8%	96,8%
P11 Està en bones mans	94,8%	93,4%	92,2%	94,5%	96,6%	94,0%
P12 Tracte personal metge	96,0%	95,1%	94,0%	96,1%	97,3%	95,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,2%	93,7%	91,5%	94,5%	96,3%	94,0%
P14 Tracte personal infermera	95,7%	95,1%	93,6%	95,5%	97,3%	95,3%
P15 Informació coherent	94,5%	92,7%	93,2%	93,2%	94,3%	93,4%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	90,4%	89,2%	86,2%	90,7%	94,3%	89,7%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	78,4%	77,1%	72,7%	78,6%	87,0%	77,6%
P18 Suport atenció al taulell	85,9%	81,9%	80,0%	83,5%	90,3%	83,6%
P19 Tracte personal del taulell	87,3%	83,3%	81,2%	85,3%	91,3%	84,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,88	7,92	7,50	7,98	8,53	7,90
P102 Continuarà venint	91,6%	90,3%	87,2%	92,0%	95,7%	90,8%

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

Pregunta resumida	Homes			Dones			Catalunya
	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	15-44 anys	45-64 anys	65 o més	
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	78,1%	72,8%	78,5%	66,7%	66,0%	73,2%	70,8%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,3%	99,4%	98,5%	98,4%	96,5%	100,0%	98,2%
P2 Facilitat pel dia de visita	70,9%	74,3%	81,0%	65,5%	68,3%	79,1%	71,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	55,7%	64,7%	74,0%	49,9%	58,4%	71,3%	59,9%
P4 El soroll habitual	92,2%	90,8%	90,8%	91,3%	88,3%	90,5%	90,6%
P5 Neteja del CAP	97,2%	96,6%	97,5%	95,6%	96,0%	97,8%	96,5%
P6 Temps que li dedica el metge	89,6%	93,9%	96,1%	88,7%	92,4%	93,9%	91,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	91,2%	94,5%	96,2%	89,4%	92,0%	94,7%	92,3%
P8 Pot donar la seva opinió	91,2%	93,7%	95,1%	90,0%	92,3%	93,5%	92,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	94,0%	95,7%	96,8%	93,0%	94,7%	96,0%	94,7%
P10 S'entenen les explicacions	96,5%	97,5%	97,8%	96,0%	96,6%	97,8%	96,8%
P11 Està en bones mans	92,8%	95,4%	97,3%	91,7%	93,8%	96,1%	94,0%
P12 Tracte personal metge	94,7%	96,3%	97,9%	93,5%	95,9%	96,9%	95,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	91,8%	94,9%	96,2%	91,4%	94,1%	96,4%	94,0%
P14 Tracte personal infermera	94,0%	96,0%	97,4%	93,3%	95,2%	97,2%	95,3%
P15 Informació coherent	94,0%	94,8%	94,9%	92,7%	92,1%	93,9%	93,4%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	87,4%	91,0%	94,3%	85,4%	90,5%	94,2%	89,7%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	74,5%	79,0%	85,7%	71,6%	78,3%	88,0%	77,6%
P18 Suport atenció al taulell	82,9%	86,3%	90,4%	78,0%	81,7%	90,1%	83,6%
P19 Tracte personal del taulell	84,2%	87,7%	92,1%	79,2%	83,7%	90,8%	84,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,49	7,98	8,41	7,51	7,98	8,63	7,90
P102 Continuarà venint	88,1%	92,8%	95,9%	86,7%	91,4%	95,5%	90,8%

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

Pregunta resumida	Sense estudis	Primaris	Secundaris	Superiors	Altres	Catalunya
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	69,2%	68,2%	70,8%	73,9%	74,0%	70,8%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	92,1%	97,9%	98,0%	98,7%	92,6%	98,2%
P2 Facilitat pel dia de visita	75,9%	71,9%	70,5%	70,9%	72,3%	71,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	67,4%	62,1%	57,3%	58,2%	57,7%	59,9%
P4 El soroll habitual	89,8%	89,5%	91,0%	91,4%	93,3%	90,6%
P5 Neteja del CAP	96,3%	96,6%	96,6%	96,5%	95,9%	96,5%
P6 Temps que li dedica el metge	93,4%	93,2%	91,3%	90,2%	90,7%	91,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	93,6%	93,1%	92,3%	90,9%	90,7%	92,3%
P8 Pot donar la seva opinió	92,8%	92,9%	92,2%	91,0%	89,4%	92,2%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	95,2%	94,8%	94,6%	94,6%	91,7%	94,7%
P10 S'entenen les explicacions	96,6%	96,9%	96,8%	97,0%	95,5%	96,8%
P11 Està en bones mans	95,7%	94,7%	93,7%	93,2%	91,3%	94,0%
P12 Tracte personal metge	96,5%	96,0%	95,6%	94,6%	92,5%	95,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	95,4%	95,0%	93,4%	92,5%	93,6%	94,0%
P14 Tracte personal infermera	96,3%	96,0%	95,0%	94,4%	93,7%	95,3%
P15 Informació coherent	92,2%	92,7%	94,0%	94,3%	85,2%	93,4%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	94,1%	91,9%	89,2%	85,9%	87,8%	89,7%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	84,3%	79,5%	76,2%	75,4%	75,6%	77,6%
P18 Suport atenció al taulell	87,6%	85,2%	82,9%	81,3%	84,4%	83,6%
P19 Tracte personal del taulell	88,5%	86,8%	84,1%	82,6%	85,2%	84,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,56	8,16	7,76	7,60	7,80	7,90
P102 Continuarà venint	93,8%	92,9%	90,2%	88,4%	86,4%	90,8%

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

Pregunta resumida	Excel·lent	Molt bona	Bona	Regular	Dolenta	Catalunya
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon	79,7%	76,5%	70,4%	65,5%	62,1%	70,8%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	97,0%	99,0%	98,2%	97,6%	97,8%	98,2%
P2 Facilitat pel dia de visita	77,6%	76,1%	71,5%	67,3%	63,7%	71,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	63,7%	60,9%	60,5%	57,4%	54,4%	59,9%
P4 El soroll habitual	91,9%	92,5%	91,4%	88,0%	84,8%	90,6%
P5 Neteja del CAP	97,0%	97,5%	96,8%	95,5%	95,0%	96,5%
P6 Temps que li dedica el metge	93,8%	92,8%	92,1%	90,2%	89,6%	91,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	94,8%	94,5%	92,9%	89,5%	87,7%	92,3%
P8 Pot donar la seva opinió	94,7%	94,1%	92,6%	89,7%	88,2%	92,2%
P9 El metge li dona la informació que necessita	95,7%	96,6%	95,3%	92,7%	89,4%	94,7%
P10 S'entenen les explicacions	97,8%	98,0%	97,2%	95,5%	93,8%	96,8%
P11 Està en bones mans	95,2%	95,7%	94,4%	92,1%	89,7%	94,0%
P12 Tracte personal metge	96,1%	96,7%	95,7%	94,3%	93,3%	95,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,6%	95,4%	94,5%	92,7%	91,0%	94,0%
P14 Tracte personal infermera	96,0%	96,5%	95,9%	94,1%	93,1%	95,3%
P15 Informació coherent	95,1%	96,0%	94,3%	90,5%	85,8%	93,4%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	90,4%	89,4%	89,7%	89,7%	88,8%	89,7%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	82,5%	80,8%	77,7%	74,1%	74,9%	77,6%
P18 Suport atenció al taulell	86,0%	85,1%	83,6%	82,0%	80,4%	83,6%
P19 Tracte personal del taulell	87,5%	86,5%	85,0%	83,3%	82,1%	84,9%
P101 Grau de satisfacció global	8,25	7,92	7,80	8,00	7,96	7,90
P102 Continuaria venint	92,7%	91,7%	91,1%	89,5%	87,9%	90,8%

4.5 Anàlisi dels resultats globals per territori/regió

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

Taula 17. Distribució enquestes per regió sanitària

	ABS	Enquestes
Alt Pirineu i Aran	8	657
Lleida	22	1812
Tarragona	33	2696
Terres de l'Ebre	11	895
Girona	41	3341
Catalunya Central	38	3110
CSB	68	5540
Barcelona Nord	90	7308
Barcelona Sud	58	4741
Catalunya	369	30100

Taula 18. Distribució per sexe segons regió sanitària

	Homes	Dones
Alt Pirineu i Aran	42,8%	57,2%
Lleida	43,7%	56,3%
Tarragona	40,3%	59,7%
Terres de l'Ebre	41,3%	58,7%
Girona	40,7%	59,3%
Catalunya Central	41,5%	58,5%
CSB	39,5%	60,5%
Barcelona Nord	40,4%	59,6%
Barcelona Sud	41,0%	59,0%
Catalunya	40,7%	59,3%

La distribució **d'homes i dones** es manté en la majoria de les submostres obtingudes en les regions sanitàries, amb algunes excepcions. El cas on hi ha més diferència respecte a Catalunya, és la regió de Lleida, on els homes representen un 43,7% i les dones un 56,3%. L'Alt Pirineu i Aran mostra dos punts de diferència respecte a Catalunya.

Pel que té a veure amb la distribució de la mostra **per regions i edat**, no hi diferències destacables excepte la mostra de la regió de CSB que té la diferència més gran en el grup de 65 o més anys (27,6%) respecte a Catalunya (21,5%).

Taula 19. Distribució per edat segons regió sanitària

	15-44 anys	45-64 anys	65 o més
Alt Pirineu i Aran	39,1%	41,4%	19,5%
Lleida	39,6%	37,3%	23,1%
Tarragona	42,0%	39,0%	19,1%
Terres de l'Ebre	39,1%	38,5%	22,3%
Girona	42,0%	36,6%	21,4%
Catalunya Central	39,6%	39,2%	21,2%
CSB	36,6%	35,8%	27,6%
Barcelona Nord	42,8%	38,8%	18,4%
Barcelona Sud	42,7%	36,6%	20,7%
Catalunya	40,8%	37,7%	21,5%

Quant **al nivell d'estudis** dels enquestats, tenen una distribució prou diversa en relació al que resulta en el conjunt de Catalunya. De la categoria sense estudis hi ha una menor proporció a la regió de l'Alt Pirineu i Aran i CSB en comparació amb el conjunt de Catalunya (4,6% ambdós casos, respecte el 5,7% de Catalunya). La categoria de persones amb estudis primaris és relativament més nombrosa que la mitjana de Catalunya (34,9%) en les regions de Terres de l'Ebre (44,0%) Catalunya Central (38,9%) i Lleida (39,6%). La mostra dels que tenen estudis superiors és relativament més nombrosa en la regió de CSB (36,3%) que en el conjunt de Catalunya (26,0%).

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

	Sense estudis	Estudis primaris	Estudis secundaris	Estudis superiors	Altres
Alt Pirineu i Aran	4,6%	36,8%	32,6%	25,9%	0,2%
Lleida	5,9%	39,6%	33,0%	20,8%	0,8%
Tarragona	5,0%	36,4%	33,2%	24,4%	0,9%
Terres de l'Ebre	6,5%	44,0%	29,8%	18,3%	1,5%
Girona	5,7%	36,2%	33,9%	23,3%	0,8%
Catalunya Central	5,4%	38,9%	32,8%	22,0%	0,9%
CSB	4,6%	26,5%	31,6%	36,3%	0,9%
Barcelona Nord	6,4%	36,1%	31,0%	25,5%	0,9%
Barcelona Sud	6,7%	34,7%	34,3%	23,3%	0,9%
Catalunya	5,7%	34,9%	32,5%	26,0%	0,9%

Finalment, pel que es refereix a la distribució de la mostra **segons regió sanitària i salut percebuda**, resulta que la mostra dels enquestats de Girona, l'Alt Pirineu i Terres de l'Ebre que diuen que tenen salut dolenta o regular és menor que el del conjunt de Catalunya (25,7%, 25,8%, 25,6% respectivament, en front del 27,1% per Catalunya). En el grup dels que diuen que la seva salut és excel·lent o molt bona, veiem que en el conjunt de Catalunya la proporció és igual al 25 %, mentre que la mostra de les regions de Tarragona i Girona i Alt Pirineu arriben respectivament al 26,6%, 26,1% i 26,4%.

Taula 21. Distribució per salut percebuda segons regió sanitària

	Excel·lent	Molt bona	Bona	Regular	Dolenta
Alt Pirineu i Aran	7,0%	19,4%	47,7%	21,4%	4,4%
Lleida	6,2%	17,5%	48,0%	23,9%	4,4%
Tarragona	7,0%	19,6%	46,6%	22,8%	4,0%
Terres de l'Ebre	6,1%	18,1%	50,3%	21,3%	4,3%
Girona	6,6%	19,5%	48,2%	21,4%	4,3%
Catalunya Central	6,1%	17,4%	48,4%	23,3%	4,7%
CSB	6,1%	18,3%	49,3%	22,3%	4,0%
Barcelona Nord	6,5%	19,3%	47,2%	22,2%	4,9%
Barcelona Sud	6,2%	17,9%	47,4%	24,3%	4,2%
Catalunya	6,4%	18,6%	47,9%	22,7%	4,4%

5. SÍNTESI I CONCLUSIONS

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

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

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

Característiques sociodemogràfiques dels enquestats.

- Grandària de la mostra

La mostra total utilitzada en l'estimació dels resultats pel conjunt de Catalunya està formada per les 30.100 enquestes vàlides.

- Tractament de la manca de resposta

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

- Distribució de la mostra segons característiques socio-demogràfiques

El **59,3%** dels que responen l'enquesta són **dones**, mentre que el **40,7%** restant són **homes**. El grup menys nombrós, pel que té a veure amb l'edat, és que està format pels que tenen **65 anys o més** que representa el **21,5%** de la mostra. El **37,7%** tenen edats compreses entre **45 i 64 anys**, mentre que el **40,8%** restant **tenen entre 15 i 44 anys**.

La distribució de la mostra, atenent al nivell d'estudis declarat, senyala que el grup majoritari és el que diuen tenir **estudis primaris** amb el **34,9%** dels enquestats, estudis secundaris **32,5%**, estudis superiors **26,0%** i persones **sense estudis**, amb el **0,9%** de la mostra.

Pel que fa al seu estat de salut percebuda **set de cada deu persones (el 72,9%)** de la mostra manifesta que el seu **estat de salut és bona, molt bona o excel·lent**.

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

Les dades analitzades corresponen als serveis prestats en els serveis d'atenció hospitalària en algun dels **369 ABS** repartits per la geografia catalana que han format part de la mostra.

Cal destacar que un nombre important de les persones entrevistades, 17.589 enquestats, han estat ateses en els centres de la regió sanitària de Barcelona. Segueix en ordre d'importància, el col·lectiu atès en els serveis d'atenció primària de la regió sanitària de Girona (3.341 persones), mentre que tant sols 657 enquestes vàlides corresponen a la regió de l'Alt Pirineu i Aran..

La satisfacció i fidelitat

La puntuació a la pregunta P101, **sobre la satisfacció global, dona un valor mitjà igual a 7,90 punts** que és un **valor més gran** que la puntuació mitjana resultant en l'**enquesta de 2009** en la que, recordem, el valor atorgat pels enquestats a la pregunta sobre la satisfacció global pel servei rebut **era igual a 7,64**

- **No existeixen diferències en la valoració global de la satisfacció per raó de sexe**, (7,88 i 7,92 respectivament).

- **No existeixen diferències en la valoració global de la satisfacció per grups d'edat**, malgrat que la satisfacció global presenta un gradient associat amb aquesta variable. Els majors de 65 anys donen una puntuació a la satisfacció global de 8,53, els d'edats compreses entre els 45 i 64 anys qualifiquen amb una nota mitjana de 7,98 , mentre que la puntuació mitjana entre els més joves, és a dir, els d'edat compresa entre els 15 i 44 anys, és igual a 7,50.
- **La distribució de la nota que els enquestats donen a la satisfacció global presenta diferències en termes del nivell d'estudis similars a altres estudis i edicions.** La puntuació més elevada apareix entre els que no tenen estudis (8,56) i la més baixa entre els que diuen que tenen estudis secundaris i superiors (7,76 i 7,60 respectivament).
- **També presenta diferències la distribució de la nota que els enquestats donen a la satisfacció global en termes de salut percebuda.** La puntuació més elevada apareix entre els que tenen salut percebuda excel·lent (8,25) i la més baixa entre els que diuen que tenen salut percebuda bona (7,76), a poca distància dels que valoren que tenen una salut dolenta (7,80)

Les regions sanitàries de Tarragona (7,92), de Lleida (7,97), Barcelona àmbit CSB (7,96), Alt Pirineu i Aran (7,97), Catalunya Central (8,00) Terres de l'Ebre (8,00) i de Girona (8,04) presenten valoracions per sobre de la mitjana, mentre que, **Barcelona àmbit Nord (7,80) i la regió de Barcelona àmbit Sud (7,77) estan per sota de la mitjana de Catalunya.**

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

Per la seva part, la proporció de respostes afirmatives a la pregunta **P102 relativa a la fidelitat, expressada com la intenció de tornar al mateix centre**, és del **90,8%**. Aquesta proporció ha millorat lleugerament en relació als valors obtinguts en l'enquesta del 2009 que era **87,5%**

Les regions sanitàries de Catalunya Central (92,4%), Barcelona àmbit CSB (92,1%), Girona (91,4%), presenten valoracions per sobre de la mitjana, mentre que la regió de **Tarragona (90,4%), Lleida (90,3%), Barcelona àmbit nord (90,1%), Barcelona àmbit sud (90,0%), Terres de l'Ebre (89,8%) i l'Alt Pirineu (89,0%) estan per sota de la mitjana de Catalunya.**

Catalunya Central i Barcelona CSB mantenen diferències positives estadísticament significatives en relació a la mitjana de Catalunya.

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

Hi ha una millora discreta respecte a la edició de 2009. **Hi ha 13 ítems** que s'identifiquen amb **elements d'excel·lència en l'enquesta del 2012** (5 més que a l'any 2008), és a dir que l'indicador positiu assoleix valors per sobre del 90%,

Hi ha 4 ítems que es troben al nivell intermedi, entre el 75% i el 90% i 3 que es troba per sota del 75%.

2012 vs 2009	Nombre d'ítems		
	Diferència significativa	Diferència no significativa	Total
Ítems que han millorat	16	1	17
Ítems que han empitjorat	0	1	1
Total	16	2	18

*Val a dir, que hi ha 4 preguntes que no es poden comparar amb els resultats del 2009, ja sigui perquè no hi eren o s'ha canviat la redacció. El qüestionari del 2012 hi ha un total de 22 preguntes.

Han millorat 17 dels 18 ítems comparables, 16 d'ells amb diferències significatives en positiu. L'únic ítem que **ha empitjorat és la P15** (informació coherent) tot i que les diferències són mínimes , un 93,8% el 2009 i un 93,4% el 2012. Cal afegir que van haver modificacions en la redacció de la pregunta i que es considera comparable ja que les categories de resposta són les mateixes.

Per regions sanitàries, i comparant amb Catalunya 2012, les millors valorades són Catalunya Central amb 21 dels 22 ítems per sobre la mitjana, i l'Alt Pirineu i Aran amb 19 ítems i Girona amb 17 dels 22 ítems per sobre de la mitjana, essent Barcelona Sud amb 0 ítems per sobre la mitjana i Barcelona Nord amb 5 ítems per sobre de la mitjana de Catalunya.

6. ANNEXOS

6.1 Annex 1: Resultats de les respostes positives per Regió Sanitària

Pregunta resumida	Alt Pirineu	Lleida	Tarragona	Terres de l'Ebre	Girona	Catalunya Central	CSB	Brcelona Nord	Barcelona Sud	CATALUNYA 2012
P1.1 Temps que trigen quan truca per telèfon	74,0%	79,1%	64,0%	79,0%	79,9%	80,2%	70,3%	63,8%	66,2%	70,8%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	97,7%	97,0%	98,6%	99,1%	97,8%	98,5%	99,0%	97,7%	97,9%	98,2%
P2 Facilitat pel dia de visita	81,0%	70,5%	73,2%	76,6%	75,6%	79,0%	74,0%	65,7%	66,5%	71,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	65,3%	64,1%	63,2%	65,0%	66,6%	61,0%	61,7%	55,9%	53,3%	59,9%
P4 El soroll habitual	94,5%	88,6%	90,7%	90,1%	93,6%	93,8%	91,6%	90,3%	85,8%	90,6%
P5 Neteja del CAP	96,3%	96,0%	96,1%	97,6%	97,1%	97,7%	96,8%	95,9%	96,5%	96,5%
P6 Temps que li dedica el metge	94,0%	90,5%	92,4%	90,9%	93,1%	92,1%	90,8%	91,9%	91,7%	91,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	95,4%	91,5%	92,4%	92,7%	92,5%	92,5%	91,9%	92,4%	92,1%	92,3%
P8 Pot donar la seva opinió	94,5%	91,3%	92,3%	93,6%	92,5%	92,8%	91,6%	92,3%	91,6%	92,2%
P9 El metge li dona la informació que necessita	97,7%	94,6%	93,8%	94,2%	94,6%	95,6%	94,4%	95,0%	94,3%	94,7%
P10 S'entenen les explicacions	98,2%	96,7%	96,9%	97,3%	96,9%	97,2%	96,9%	96,7%	96,5%	96,8%
P11 Està en bones mans	94,6%	94,4%	93,3%	93,4%	93,8%	94,3%	94,5%	93,9%	93,7%	94,0%
P12 Tracte personal metge	96,8%	94,6%	95,7%	95,9%	96,2%	95,2%	95,2%	95,6%	95,4%	95,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	95,4%	95,0%	93,7%	95,8%	93,4%	94,9%	93,1%	93,8%	93,9%	94,0%
P14 Tracte personal infermera	95,9%	95,3%	94,9%	96,7%	95,0%	96,5%	95,1%	95,2%	95,1%	95,3%
P15 Informació coherent	95,0%	93,3%	93,8%	92,6%	94,0%	94,0%	93,4%	93,0%	93,3%	93,4%
P16 El metge de capçalera té inforamació del que li han fet	90,8%	91,7%	89,4%	91,8%	90,7%	90,4%	88,8%	88,8%	89,6%	89,7%
P17 Atenció d'un problema urgent	82,6%	78,4%	78,1%	78,0%	77,8%	82,1%	78,8%	75,1%	75,8%	77,6%
P18 Suport atenció al taulell	89,6%	85,1%	83,1%	84,4%	85,5%	86,9%	84,8%	81,6%	80,3%	83,6%
P19 Tracte personal del taulell	91,3%	87,2%	84,7%	86,9%	86,7%	87,8%	85,3%	83,8%	81,4%	84,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,97	7,97	7,92	8,00	8,04	8,00	7,96	7,80	7,77	7,90
P102 Continuaria venint	89,0%	90,3%	90,4%	89,8%	91,4%	92,4%	92,1%	90,1%	90,0%	90,8%

6.2 Annex 2: Taules de l'indicador positiu per ABS

ABS	Catalunya	1	2	3	4	5	7	8	9	10	11
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	66,7%	87,5%	85,7%	62,5%	91,1%	85,1%	90,2%	76,3%	81,0%	78,0%
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%	60,8%	62,2%	80,8%	67,9%	76,5%	87,2%	77,5%	58,8%	66,3%	87,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	66,3%	58,8%	69,1%	71,1%	63,0%	60,9%	55,6%	40,7%	59,3%	66,7%
P4 El soroll habitual	90,6%	93,8%	88,2%	87,8%	84,0%	98,8%	96,5%	92,6%	93,8%	97,5%	97,5%
P5 Neteja del CAP	96,5%	93,8%	91,8%	96,3%	97,6%	97,5%	97,7%	100,0%	95,1%	98,8%	95,1%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	87,8%	94,1%	92,7%	92,8%	91,4%	96,6%	88,9%	91,3%	91,4%	91,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	90,0%	95,3%	86,6%	92,8%	90,1%	96,6%	92,6%	88,9%	96,3%	91,3%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	82,9%	94,0%	93,9%	91,5%	82,7%	93,1%	91,4%	93,7%	93,8%	92,6%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	91,4%	95,2%	93,9%	93,9%	93,8%	98,8%	93,8%	95,0%	97,5%	96,2%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	93,9%	95,3%	95,1%	97,6%	95,1%	98,8%	98,8%	96,3%	98,8%	98,8%
P11 Està en bones mans	94,0%	92,6%	95,2%	93,8%	95,2%	93,8%	94,2%	92,6%	96,2%	96,2%	91,3%
P12 Tracte personal metge	95,5%	95,1%	95,3%	96,3%	97,6%	95,1%	97,7%	95,1%	93,8%	98,8%	92,6%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	97,0%	89,5%	91,7%	92,9%	93,5%	97,6%	90,0%	87,2%	93,6%	92,7%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	97,0%	89,5%	95,9%	93,0%	91,5%	95,2%	95,0%	89,7%	87,2%	95,1%
P15 Informació coherent	93,4%	89,0%	91,4%	94,7%	93,4%	92,6%	94,9%	91,9%	92,9%	94,7%	94,1%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	92,4%	97,0%	91,9%	90,2%	84,6%	90,1%	87,3%	89,8%	89,2%	85,0%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	75,0%	66,7%	83,6%	72,5%	73,3%	80,0%	71,7%	78,3%	68,4%	89,6%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	84,0%	78,6%	77,8%	81,5%	87,5%	90,5%	81,5%	72,5%	83,3%	87,3%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	80,5%	83,3%	82,9%	77,8%	92,5%	89,2%	86,4%	80,0%	83,3%	87,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,38	7,78	8,29	7,96	7,93	7,89	8,04	7,46	8,00	7,91
P102 Continuaria venint	90,8%	80,5%	87,1%	91,5%	90,4%	91,3%	93,0%	93,7%	87,3%	90,1%	92,5%

ABS	Catalunya	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	94,9%	39,3%	70,0%	69,7%	81,1%	55,6%	70,6%	76,0%	61,1%	73,9%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	100,0%	92,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	86,6%	68,4%	70,5%	82,5%	78,5%	84,0%	81,7%	70,4%	70,7%	72,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	81,3%	54,3%	77,5%	77,5%	56,3%	72,8%	59,8%	52,4%	37,8%	42,0%
P4 El soroll habitual	90,6%	97,6%	83,3%	64,2%	91,4%	97,5%	91,5%	97,5%	84,1%	87,8%	88,6%
P5 Neteja del CAP	96,5%	100,0%	93,8%	91,3%	97,5%	92,5%	96,3%	90,2%	91,5%	92,7%	95,1%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	90,2%	91,4%	91,4%	95,1%	86,3%	88,9%	90,2%	86,4%	91,5%	88,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	89,0%	93,8%	93,8%	93,8%	84,8%	89,0%	91,5%	92,7%	95,1%	90,0%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	90,1%	93,8%	87,5%	92,6%	88,6%	87,8%	92,7%	86,4%	93,9%	91,4%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	94,9%	92,5%	92,4%	96,3%	93,7%	93,8%	93,9%	91,5%	95,1%	89,9%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	95,1%	97,5%	96,3%	100,0%	98,7%	95,1%	97,5%	93,9%	98,8%	95,0%
P11 Està en bones mans	94,0%	92,2%	95,1%	91,3%	97,5%	93,8%	91,4%	90,1%	94,8%	98,7%	94,9%
P12 Tracte personal metge	95,5%	96,3%	97,5%	92,6%	96,3%	90,0%	92,7%	92,7%	93,9%	97,6%	93,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	100,0%	93,5%	97,7%	90,7%	93,3%	90,0%	100,0%	85,0%	92,9%	95,7%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	98,0%	97,8%	95,5%	93,2%	100,0%	92,5%	97,5%	85,0%	85,7%	95,7%
P15 Informació coherent	93,4%	95,8%	91,4%	93,2%	94,4%	98,5%	89,1%	97,1%	90,8%	94,5%	92,5%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	89,3%	94,2%	93,8%	86,0%	96,6%	89,1%	85,9%	83,1%	90,3%	79,3%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	83,7%	84,3%	78,7%	78,3%	86,0%	64,9%	80,8%	76,8%	73,3%	67,3%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	81,3%	90,9%	88,5%	93,8%	86,1%	84,1%	81,6%	90,2%	91,3%	80,2%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	84,0%	93,6%	84,6%	93,8%	86,1%	84,0%	85,5%	90,2%	93,8%	80,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,17	7,84	7,79	8,11	8,24	7,74	8,26	7,76	7,90	7,93
P102 Continuaria venint	90,8%	89,9%	93,8%	91,4%	93,8%	96,3%	91,5%	91,1%	84,0%	86,4%	91,4%

ABS	Catalunya	22	23	24	25	27	28	29	30	31	32
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	69,0%	70,6%	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%	100,0%	100,0%	94,1%	95,2%		94,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	90,0%	69,1%	82,5%	76,5%	85,7%	80,5%	73,4%	80,5%	67,1%	70,4%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	48,1%	67,9%	69,6%	82,7%	71,1%	68,3%	63,3%	74,1%	62,5%	67,9%
P4 El soroll habitual	90,6%	96,2%	97,5%	95,0%	92,6%	98,8%	95,1%	93,8%	96,3%	96,3%	90,0%
P5 Neteja del CAP	96,5%	96,3%	97,5%	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%	93,8%	87,7%	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%	95,1%	91,4%	91,3%	88,9%	84,5%	93,9%	88,8%	95,1%	92,5%	92,6%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	96,3%	95,0%	88,8%	93,8%	84,3%	96,3%	87,5%	93,9%	95,0%	93,8%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	94,7%	98,8%	98,8%	94,9%	96,3%	87,8%	98,8%	92,3%	93,9%	96,3%	92,5%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	100,0%	98,8%	96,3%	97,5%	95,2%	98,8%	95,0%	96,3%	98,8%	96,3%
P11 Està en bones mans	94,0%	98,7%	96,3%	92,2%	94,9%	87,8%	95,0%	92,2%	92,6%	97,5%	93,7%
P12 Tracte personal metge	95,5%	100,0%	97,5%	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%	97,7%	100,0%	87,9%	97,6%	90,9%	94,9%	94,7%	94,7%	93,5%	96,4%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	100,0%	100,0%	97,0%	100,0%	94,1%	97,5%	97,4%	97,4%	96,8%	88,9%
P15 Informació coherent	93,4%	91,5%	95,6%	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%	89,7%	88,1%	89,6%	83,0%	78,0%	92,5%	81,3%	85,5%	88,5%	89,3%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	72,1%	88,1%	68,4%	77,6%	72,7%	88,1%	75,5%	84,8%	78,6%	82,4%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	81,3%	86,3%	89,7%	88,3%	89,5%	88,9%	89,5%	89,0%	89,6%	84,8%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	81,8%	88,9%	93,6%	92,2%	88,2%	86,3%	85,7%	90,2%	90,9%	84,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,00	8,27	7,90	8,09	8,10	7,79	8,00	8,16	8,15	8,12
P102 Continuaría venint	90,8%	93,8%	96,3%	90,8%	97,5%	90,5%	90,2%	92,5%	98,8%	97,5%	82,5%

ABS	Catalunya	33	34	35	36	38	39	40	41	42	43
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	77,3%	60,7%	73,0%	75,0%	77,1%	83,3%	78,6%	78,6%	75,0%	83,3%
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%	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%	86,6%	76,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	59,3%	48,8%	55,6%	68,3%	66,7%	70,0%	77,8%	63,9%	80,5%	63,8%
P4 El soroll habitual	90,6%	93,8%	94,0%	93,8%	93,8%	93,8%	95,0%	97,5%	95,2%	97,5%	97,6%
P5 Neteja del CAP	96,5%	95,0%	95,2%	98,8%	93,8%	93,8%	100,0%	98,8%	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%	95,1%	96,3%
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%	95,1%	91,5%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	86,3%	91,7%	90,1%	86,4%	88,8%	90,0%	88,8%	92,8%	93,8%	93,9%
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%	96,3%	95,1%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	96,3%	95,1%	97,5%	98,8%	96,3%	93,8%	97,5%	95,1%	98,8%	96,3%
P11 Està en bones mans	94,0%	93,6%	94,0%	93,7%	89,9%	93,7%	92,5%	96,3%	93,8%	97,6%	97,5%
P12 Tracte personal metge	95,5%	97,5%	97,6%	96,3%	95,1%	90,1%	91,4%	95,1%	95,2%	96,3%	97,5%
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%	84,4%	90,0%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	93,9%	91,7%	80,0%	93,9%	100,0%	90,9%	100,0%	93,9%	87,9%	90,0%
P15 Informació coherent	93,4%	93,6%	91,4%	95,3%	94,5%	92,2%	95,6%	95,4%	92,9%	97,1%	92,4%
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%	93,1%	85,4%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	75,9%	69,5%	85,7%	84,9%	76,2%	76,9%	81,8%	87,5%	82,4%	78,4%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	75,3%	80,7%	88,6%	87,7%	78,8%	75,0%	76,6%	86,4%	84,2%	91,3%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	73,7%	80,7%	87,2%	84,0%	82,5%	76,5%	78,2%	92,6%	88,2%	90,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,59	7,80	8,02	8,05	7,73	7,96	8,01	8,01	8,34	8,16
P102 Continuarà venint	90,8%	84,0%	86,9%	90,0%	91,4%	95,1%	88,9%	92,7%	97,5%	97,6%	89,0%

ABS	Catalunya	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	73,5%	70,0%	85,9%	59,1%	65,4%	76,9%	82,2%	66,7%	73,3%	42,1%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	100,0%	100,0%	93,8%	100,0%	100,0%	100,0%	95,7%		100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	78,8%	79,5%	96,5%	70,4%	75,3%	66,7%	86,4%	78,0%	82,5%	76,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	79,0%	75,9%	75,9%	65,4%	58,0%	65,8%	79,0%	56,1%	65,8%	64,6%
P4 El soroll habitual	90,6%	97,5%	95,1%	98,8%	97,5%	85,9%	96,3%	97,5%	94,0%	98,7%	91,3%
P5 Neteja del CAP	96,5%	98,8%	98,8%	98,8%	97,5%	97,5%	97,5%	100,0%	97,6%	98,8%	97,5%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	95,1%	96,4%	96,5%	81,5%	90,1%	79,0%	91,4%	94,0%	85,0%	92,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	97,5%	92,8%	96,4%	87,7%	93,8%	80,2%	96,3%	94,0%	87,5%	88,9%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	96,3%	97,6%	97,6%	89,9%	93,8%	80,2%	92,6%	89,2%	91,0%	91,4%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	97,5%	97,6%	97,6%	95,9%	92,6%	88,8%	96,3%	97,6%	94,9%	92,4%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	97,5%	97,6%	100,0%	94,9%	96,3%	95,0%	98,8%	98,8%	97,5%	94,9%
P11 Està en bones mans	94,0%	96,3%	96,3%	98,8%	92,3%	96,3%	91,4%	96,2%	98,8%	92,4%	94,7%
P12 Tracte personal metge	95,5%	97,5%	100,0%	95,3%	95,1%	95,1%	87,7%	96,3%	95,2%	92,5%	96,3%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	100,0%	97,7%	97,6%	100,0%	85,7%	82,8%	100,0%	92,1%	93,8%	90,2%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	100,0%	100,0%	97,6%	100,0%	85,7%	93,1%	100,0%	92,1%	97,1%	95,1%
P15 Informació coherent	93,4%	87,1%	95,2%	97,4%	93,2%	93,9%	93,2%	94,0%	92,9%	94,3%	93,0%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	91,8%	95,7%	87,2%	89,1%	86,7%	69,4%	85,7%	92,2%	95,7%	86,7%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	69,4%	88,9%	80,6%	76,5%	78,6%	61,4%	84,6%	74,0%	85,4%	87,9%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	86,1%	92,2%	90,1%	87,3%	87,2%	89,9%	91,1%	75,6%	93,6%	79,2%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	84,8%	88,5%	91,3%	87,3%	87,2%	89,9%	91,1%	74,4%	92,4%	76,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,31	8,19	8,25	7,75	7,84	7,78	8,23	7,77	8,23	8,09
P102 Continuarà venint	90,8%	90,1%	96,3%	96,5%	95,1%	93,7%	91,4%	98,8%	91,5%	96,3%	96,2%

ABS	Catalunya	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	63,2%	53,8%	70,0%	46,7%	57,1%	76,5%	58,3%	47,6%	62,5%	100,0%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	100,0%	100,0%	95,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	72,0%	71,3%	79,0%	72,8%	65,5%	80,2%	57,5%	63,0%	71,6%	84,1%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	54,9%	70,9%	65,0%	58,0%	63,1%	66,3%	53,1%	60,5%	65,4%	52,4%
P4 El soroll habitual	90,6%	78,0%	92,5%	83,8%	96,3%	88,1%	92,5%	74,1%	68,4%	93,8%	85,4%
P5 Neteja del CAP	96,5%	98,8%	97,5%	96,3%	97,6%	95,2%	100,0%	91,3%	92,6%	95,1%	95,1%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	91,5%	93,7%	92,6%	90,2%	82,1%	90,1%	91,4%	92,6%	91,4%	91,5%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	91,5%	92,5%	92,6%	90,1%	82,1%	93,8%	91,4%	91,4%	91,4%	92,6%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	93,8%	91,1%	95,0%	88,9%	88,1%	87,5%	91,4%	90,1%	91,1%	91,5%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	96,3%	93,6%	92,6%	90,1%	92,7%	95,0%	88,8%	93,7%	90,0%	91,3%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	96,3%	94,8%	96,3%	95,1%	90,4%	97,5%	98,8%	95,0%	94,9%	93,8%
P11 Està en bones mans	94,0%	92,7%	93,6%	92,6%	93,8%	90,2%	92,4%	90,0%	95,0%	96,3%	91,4%
P12 Tracte personal metge	95,5%	95,1%	92,5%	95,1%	92,7%	91,7%	93,8%	93,8%	95,1%	95,1%	95,1%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	93,8%	97,0%	89,3%	85,7%	84,0%	94,9%	91,4%	90,9%	84,8%	85,4%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	96,9%	100,0%	89,7%	88,2%	88,0%	97,4%	91,4%	93,9%	94,1%	90,2%
P15 Informació coherent	93,4%	92,6%	92,2%	86,7%	92,6%	87,1%	92,8%	93,1%	90,3%	92,8%	87,5%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	88,5%	84,3%	93,8%	93,0%	95,0%	93,7%	87,7%	90,6%	91,2%	93,8%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	68,6%	81,1%	88,0%	74,5%	78,7%	78,2%	81,0%	71,2%	75,0%	85,9%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	87,3%	92,4%	85,9%	78,8%	82,9%	78,8%	82,1%	79,7%	85,9%	80,5%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	84,8%	96,2%	89,9%	82,7%	84,1%	81,3%	82,1%	81,0%	82,3%	81,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,66	7,75	8,19	7,77	7,95	7,98	7,74	7,74	7,89	8,05
P102 Continuaria venint	90,8%	92,7%	89,9%	95,1%	84,0%	86,9%	92,6%	93,8%	90,0%	97,5%	90,2%

ABS	Catalunya	64	65	67	68	69	70	71	72	73	74
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	64,7%	76,5%	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%	93,8%	100,0%	100,0%	92,3%	93,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	65,0%	62,5%	70,0%	59,3%	78,5%	64,6%	72,8%	84,0%	65,9%	67,9%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	48,1%	66,7%	54,3%	51,9%	59,3%	47,0%	56,8%	61,7%	50,0%	62,5%
P4 El soroll habitual	90,6%	82,7%	90,1%	92,6%	90,1%	87,5%	93,9%	93,8%	96,3%	90,2%	77,8%
P5 Neteja del CAP	96,5%	98,8%	97,5%	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%	85,2%	92,6%	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%	92,6%	87,7%	87,7%	91,4%	91,4%	96,3%	92,6%	96,3%	86,4%	87,7%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	91,4%	85,0%	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%	88,8%	87,3%	95,1%	97,5%	93,8%	91,5%	96,3%	97,5%	92,7%	96,3%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	96,3%	96,3%	98,8%	100,0%	98,8%	92,8%	97,5%	100,0%	97,6%	98,8%
P11 Està en bones mans	94,0%	91,4%	92,6%	91,3%	96,3%	96,2%	91,4%	95,0%	98,7%	93,9%	92,5%
P12 Tracte personal metge	95,5%	90,1%	91,4%	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%	97,7%	97,3%	86,5%	93,5%	88,9%	93,0%	100,0%	91,7%	97,8%	91,7%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	95,5%	97,2%	91,9%	93,5%	91,7%	97,7%	100,0%	94,4%	95,6%	94,4%
P15 Informació coherent	93,4%	89,7%	94,4%	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%	97,0%	89,7%	85,0%	91,5%	95,2%	93,9%	84,5%	89,5%	83,1%	89,7%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	66,1%	79,6%	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%	78,8%	82,3%	82,3%	75,9%	76,5%	83,3%	84,4%	87,5%	92,3%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	79,7%	85,0%	83,3%	78,5%	75,9%	79,3%	89,7%	84,6%	92,5%	93,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,10	7,77	7,44	7,56	7,86	8,20	7,98	8,19	8,01	8,07
P102 Continuarà venint	90,8%	92,5%	87,7%	82,7%	93,8%	90,0%	92,8%	92,6%	92,6%	93,8%	84,0%

ABS	Catalunya	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	78,3%	82,4%	66,7%	58,8%	82,4%	88,6%	93,2%	78,9%	98,0%	73,9%
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%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	68,3%	82,5%	78,8%	73,2%	56,3%	85,2%	82,8%	71,6%	88,9%	64,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	63,4%	74,1%	56,4%	62,2%	36,6%	71,6%	75,9%	65,4%	87,7%	60,5%
P4 El soroll habitual	90,6%	95,1%	91,3%	92,5%	86,6%	85,2%	98,8%	92,0%	96,3%	95,0%	84,9%
P5 Neteja del CAP	96,5%	98,8%	98,8%	93,8%	98,8%	95,1%	97,5%	97,7%	95,0%	98,8%	92,9%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	95,1%	95,1%	98,8%	97,6%	98,8%	95,1%	88,6%	95,1%	96,3%	91,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	97,6%	97,5%	97,5%	95,1%	100,0%	92,6%	92,0%	93,8%	96,3%	95,3%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	95,0%	95,1%	98,7%	96,3%	98,8%	95,1%	92,0%	96,3%	97,5%	96,5%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	98,8%	97,5%	98,8%	96,3%	97,6%	98,8%	96,5%	96,2%	97,5%	95,3%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	98,8%	97,5%	100,0%	97,5%	97,6%	96,3%	96,6%	97,5%	100,0%	98,8%
P11 Està en bones mans	94,0%	100,0%	97,5%	98,8%	96,3%	97,6%	92,6%	96,6%	92,5%	97,5%	97,6%
P12 Tracte personal metge	95,5%	98,8%	97,5%	100,0%	97,5%	96,3%	95,1%	93,2%	97,5%	96,3%	97,7%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	94,1%	100,0%	97,4%	89,5%	93,3%	97,9%	97,8%	94,9%	100,0%	93,2%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	100,0%	100,0%	97,4%	94,6%	97,8%	100,0%	93,6%	97,4%	100,0%	100,0%
P15 Informació coherent	93,4%	95,9%	93,0%	96,9%	97,2%	92,1%	97,3%	92,7%	97,1%	97,3%	94,7%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	86,0%	89,2%	90,5%	92,8%	88,2%	96,6%	93,0%	87,5%	92,3%	94,2%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	92,9%	85,7%	78,6%	85,7%	89,4%	88,9%	89,2%	78,0%	96,0%	67,7%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	87,2%	95,1%	74,3%	93,8%	86,1%	91,4%	94,1%	86,3%	96,3%	90,4%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	89,7%	92,5%	78,4%	88,8%	82,7%	90,1%	95,3%	86,3%	96,3%	90,4%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,13	8,06	8,06	8,13	7,99	8,40	8,17	7,89	8,54	7,99
P102 Continuarà venint	90,8%	96,3%	97,5%	95,0%	97,5%	95,1%	92,5%	94,3%	92,6%	96,2%	90,5%

ABS	Catalunya	85	86	87	88	89	90	91	92	93	95
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	75,0%	89,3%	71,8%	93,5%	60,0%	72,2%	54,3%	81,3%	73,9%	78,6%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	83,3%	94,7%	100,0%	92,9%	85,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	74,7%	74,7%	77,4%	84,1%	68,8%	74,7%	69,6%	84,1%	75,3%	77,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	69,0%	51,2%	66,7%	74,4%	64,2%	60,2%	75,0%	68,7%	59,3%	56,8%
P4 El soroll habitual	90,6%	91,6%	84,1%	93,0%	92,6%	96,3%	98,8%	94,9%	93,9%	93,8%	96,3%
P5 Neteja del CAP	96,5%	94,0%	97,6%	97,6%	100,0%	97,5%	94,0%	98,8%	98,8%	100,0%	97,5%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	92,9%	91,4%	93,0%	91,4%	95,1%	89,2%	92,5%	96,4%	92,6%	93,7%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	94,0%	90,2%	94,1%	93,9%	96,3%	91,6%	95,0%	97,6%	95,0%	95,0%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	92,8%	92,6%	84,9%	93,8%	93,8%	90,2%	96,3%	97,6%	95,0%	96,3%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	92,9%	90,0%	94,0%	95,1%	96,2%	96,3%	97,5%	96,4%	92,5%	97,5%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	95,2%	97,6%	93,0%	96,3%	97,5%	98,8%	98,8%	98,8%	97,5%	100,0%
P11 Està en bones mans	94,0%	98,8%	91,1%	89,5%	93,9%	97,5%	97,5%	96,3%	95,1%	93,8%	91,1%
P12 Tracte personal metge	95,5%	96,4%	90,2%	91,9%	96,3%	98,8%	100,0%	97,5%	98,8%	96,3%	98,7%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	93,3%	98,1%	93,3%	92,5%	95,6%	97,4%	92,9%	97,1%	89,5%	100,0%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	95,6%	98,1%	97,8%	97,6%	95,5%	100,0%	97,6%	97,1%	94,9%	100,0%
P15 Informació coherent	93,4%	93,3%	88,6%	97,5%	94,3%	93,0%	94,5%	95,9%	93,1%	93,1%	97,0%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	91,1%	89,7%	81,4%	92,2%	88,0%	94,0%	91,2%	82,3%	76,3%	98,2%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	67,9%	72,2%	74,1%	80,4%	70,8%	70,6%	74,6%	76,9%	80,4%	79,2%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	76,9%	88,0%	75,9%	86,3%	86,1%	88,0%	83,8%	85,2%	70,5%	82,1%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	77,5%	88,0%	75,3%	87,5%	85,0%	84,3%	91,3%	88,8%	74,4%	84,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,65	7,95	7,60	8,33	7,72	7,99	7,93	8,12	7,70	7,67
P102 Continuarà venint	90,8%	90,2%	87,8%	82,6%	91,4%	93,8%	95,1%	93,6%	92,8%	86,3%	86,4%

ABS	Catalunya	96	97	98	100	101	102	103	104	105	106
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	98,1%	60,5%	74,4%	76,5%	85,2%	86,7%	80,6%	58,6%	41,0%	80,0%
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%		88,9%	93,3%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	84,0%	67,1%	78,3%	72,0%	92,5%	84,4%	71,6%	68,8%	64,2%	62,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	40,7%	43,2%	47,1%	49,4%	80,2%	57,5%	59,3%	53,1%	61,3%	63,2%
P4 El soroll habitual	90,6%	93,8%	88,0%	95,3%	96,3%	95,1%	91,3%	88,8%	95,1%	92,6%	96,5%
P5 Neteja del CAP	96,5%	98,8%	94,0%	95,3%	96,4%	100,0%	97,5%	93,8%	98,8%	96,3%	100,0%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	93,8%	93,9%	96,4%	88,0%	95,1%	96,2%	86,4%	93,8%	92,6%	90,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	92,5%	95,1%	95,3%	89,2%	93,8%	94,9%	91,4%	93,8%	92,6%	87,2%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	91,3%	96,3%	95,2%	92,7%	95,1%	93,8%	88,9%	92,6%	96,3%	86,0%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	96,3%	98,8%	98,8%	91,6%	96,3%	96,3%	96,2%	92,4%	95,0%	94,1%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	100,0%	97,6%	98,8%	91,5%	98,8%	97,5%	98,8%	97,5%	97,5%	95,4%
P11 Està en bones mans	94,0%	92,4%	97,6%	98,8%	90,4%	95,0%	96,3%	91,1%	92,5%	96,3%	92,0%
P12 Tracte personal metge	95,5%	96,3%	97,6%	97,6%	96,4%	98,8%	97,5%	92,6%	95,0%	98,8%	94,3%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	97,8%	92,1%	95,5%	93,2%	93,9%	97,5%	95,3%	100,0%	100,0%	97,8%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	97,8%	89,5%	97,7%	95,6%	93,9%	97,5%	97,7%	94,3%	100,0%	91,3%
P15 Informació coherent	93,4%	97,3%	92,1%	95,9%	93,5%	98,6%	93,3%	91,5%	92,8%	97,2%	92,5%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	85,3%	85,7%	90,2%	89,7%	88,1%	93,1%	88,1%	89,8%	88,1%	96,8%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	82,8%	83,9%	80,0%	80,0%	89,3%	82,5%	78,7%	80,4%	84,9%	80,7%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	81,3%	76,3%	88,0%	80,2%	91,0%	76,3%	93,8%	85,5%	89,6%	83,1%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	87,5%	77,5%	88,1%	75,6%	84,8%	82,5%	91,3%	86,8%	93,6%	89,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,96	7,58	8,05	7,80	8,17	7,95	7,81	7,68	8,12	7,97
P102 Continuaría venint	90,8%	88,8%	91,5%	92,9%	91,6%	91,4%	86,4%	85,2%	97,5%	95,0%	91,9%

ABS	Catalunya	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	83,3%	62,9%	65,5%	86,7%	75,8%	47,5%	80,0%	79,2%	43,6%	73,3%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	77,8%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		90,9%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	70,0%	58,8%	59,3%	67,5%	48,7%	85,0%	70,9%	67,5%	63,6%	52,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	67,5%	31,3%	53,1%	44,4%	44,3%	85,0%	55,6%	75,9%	64,0%	42,0%
P4 El soroll habitual	90,6%	84,8%	81,3%	80,0%	84,0%	76,3%	97,5%	88,9%	94,0%	85,6%	82,7%
P5 Neteja del CAP	96,5%	89,9%	97,5%	95,1%	95,1%	95,0%	96,3%	97,5%	95,2%	95,6%	97,5%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	96,3%	93,7%	90,1%	91,4%	81,3%	96,3%	92,6%	96,4%	90,0%	91,4%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	92,5%	96,3%	91,4%	93,7%	82,5%	93,8%	95,1%	91,6%	87,6%	91,4%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	93,8%	92,4%	88,9%	91,4%	83,5%	93,7%	96,3%	92,7%	89,9%	92,6%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	88,8%	94,9%	91,4%	92,5%	89,6%	96,3%	96,3%	89,0%	93,1%	96,3%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	93,8%	96,2%	97,5%	96,3%	92,4%	100,0%	96,3%	95,2%	96,6%	96,3%
P11 Està en bones mans	94,0%	92,3%	96,2%	93,7%	94,9%	85,9%	93,7%	96,2%	92,7%	93,0%	93,8%
P12 Tracte personal metge	95,5%	97,5%	95,0%	96,3%	98,8%	92,5%	98,8%	100,0%	97,6%	88,9%	92,6%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	95,1%	95,0%	96,8%	93,5%	97,4%	93,5%	93,9%	95,3%	84,2%	86,8%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	95,1%	95,0%	96,7%	100,0%	94,9%	100,0%	97,0%	97,7%	89,5%	84,2%
P15 Informació coherent	93,4%	88,7%	88,2%	91,8%	87,1%	90,0%	98,6%	96,0%	93,1%	91,0%	94,4%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	88,7%	92,2%	93,3%	83,3%	81,4%	88,5%	94,0%	87,5%	85,7%	85,5%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	80,4%	80,7%	72,1%	76,4%	72,7%	91,5%	77,6%	81,4%	67,3%	75,8%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	77,5%	78,2%	71,4%	88,5%	74,7%	95,1%	87,2%	86,3%	74,4%	88,6%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	79,7%	78,2%	74,0%	86,1%	75,9%	96,7%	91,0%	86,4%	76,7%	84,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,93	7,49	7,63	8,01	7,41	8,31	7,98	7,93	7,12	7,80
P102 Continuarà venint	90,8%	88,8%	94,9%	90,0%	93,8%	91,3%	92,5%	88,9%	87,7%	79,8%	92,6%

ABS	Catalunya	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	77,8%	73,5%	59,1%	92,3%	90,9%	50,0%	75,9%	70,4%	59,5%	51,1%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	93,3%	95,0%	93,8%	100,0%	94,4%	100,0%	100,0%	100,0%	90,9%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	58,5%	82,3%	72,8%	86,3%	67,1%	61,7%	64,6%	82,9%	71,1%	84,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	43,4%	71,3%	59,3%	63,0%	68,3%	57,5%	53,7%	67,1%	71,1%	59,3%
P4 El soroll habitual	90,6%	80,7%	92,6%	88,6%	91,3%	96,3%	77,5%	86,4%	95,2%	91,4%	93,8%
P5 Neteja del CAP	96,5%	96,3%	100,0%	95,1%	100,0%	97,6%	97,5%	98,8%	94,0%	95,1%	98,8%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	89,2%	98,8%	92,6%	93,8%	87,8%	91,4%	85,4%	92,9%	86,7%	95,1%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	90,4%	97,5%	87,5%	95,0%	85,4%	93,8%	89,0%	90,5%	88,0%	92,6%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	88,0%	93,8%	86,3%	100,0%	91,5%	97,5%	85,4%	90,5%	90,4%	95,1%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	95,2%	96,3%	90,0%	96,2%	98,8%	96,2%	91,3%	89,3%	88,0%	93,8%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	95,2%	96,3%	96,3%	97,5%	95,1%	98,8%	96,3%	95,2%	94,0%	97,5%
P11 Està en bones mans	94,0%	90,4%	93,7%	88,8%	92,4%	94,9%	96,2%	95,1%	91,5%	87,8%	93,8%
P12 Tracte personal metge	95,5%	90,4%	98,8%	95,1%	98,8%	93,9%	95,1%	95,1%	91,7%	92,7%	97,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	88,6%	97,8%	94,9%	98,1%	89,7%	94,7%	96,7%	96,2%	91,1%	95,3%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	91,4%	100,0%	92,3%	100,0%	95,0%	94,7%	100,0%	96,2%	93,3%	95,3%
P15 Informació coherent	93,4%	86,5%	94,8%	93,9%	95,8%	93,1%	90,1%	92,5%	95,8%	90,3%	91,4%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	84,3%	91,8%	96,2%	92,4%	85,2%	93,7%	90,2%	90,9%	91,8%	96,8%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	68,3%	83,1%	83,3%	92,3%	74,5%	81,3%	79,2%	82,4%	81,1%	93,3%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	85,4%	85,1%	74,3%	94,4%	76,3%	79,0%	93,9%	83,1%	74,4%	80,3%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	89,0%	85,1%	73,3%	95,8%	77,5%	79,0%	92,6%	85,5%	78,9%	84,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,60	7,84	8,15	8,35	7,73	7,88	7,80	8,01	7,96	8,19
P102 Continuarà venint	90,8%	89,0%	93,8%	94,9%	92,6%	93,8%	91,3%	91,4%	88,0%	90,4%	92,6%

ABS	Catalunya	127	128	129	130	131	133	134	135	136	137
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	80,0%	76,9%	97,6%	95,1%	73,2%	78,4%	79,5%	61,9%	47,1%	60,9%
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%	88,9%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	67,5%	79,5%	89,6%	93,7%	87,3%	77,8%	79,0%	69,1%	53,8%	68,8%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	60,0%	80,0%	82,5%	84,8%	71,3%	58,8%	64,2%	60,5%	62,5%	58,0%
P4 El soroll habitual	90,6%	91,3%	95,1%	96,3%	96,3%	97,5%	91,4%	92,6%	87,5%	91,1%	83,8%
P5 Neteja del CAP	96,5%	98,7%	100,0%	100,0%	98,8%	97,5%	95,1%	98,8%	95,1%	93,8%	97,5%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	93,8%	92,6%	95,1%	92,6%	95,1%	95,1%	90,1%	89,0%	88,8%	91,4%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	96,3%	93,8%	90,1%	95,1%	93,8%	92,7%	91,4%	90,2%	91,3%	95,1%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	94,9%	91,4%	91,4%	93,7%	96,3%	95,1%	90,1%	90,1%	92,4%	93,8%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	96,2%	96,2%	97,5%	97,4%	97,5%	92,7%	96,2%	96,3%	93,8%	96,2%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	97,5%	100,0%	97,5%	100,0%	96,3%	95,1%	96,3%	96,3%	96,3%	100,0%
P11 Està en bones mans	94,0%	93,7%	95,1%	95,0%	96,3%	97,4%	96,3%	91,3%	95,1%	96,2%	97,5%
P12 Tracte personal metge	95,5%	97,5%	96,3%	93,8%	93,8%	97,5%	97,6%	90,1%	93,9%	92,5%	98,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	90,2%	92,9%	96,8%	95,7%	97,9%	87,0%	93,2%	94,1%	90,9%	97,7%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	95,1%	92,9%	98,4%	100,0%	97,9%	87,0%	95,5%	92,2%	95,6%	100,0%
P15 Informació coherent	93,4%	100,0%	93,3%	98,6%	95,7%	94,3%	92,0%	88,0%	93,2%	93,2%	95,7%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	97,0%	90,1%	97,0%	89,1%	87,3%	95,3%	86,9%	95,2%	89,5%	87,7%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	73,2%	85,5%	94,0%	88,5%	81,6%	78,3%	77,4%	71,7%	72,0%	70,8%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	82,3%	67,9%	92,0%	92,4%	95,3%	90,0%	85,0%	82,5%	79,5%	86,3%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	78,5%	65,8%	97,3%	96,3%	98,5%	90,1%	88,8%	86,4%	83,1%	88,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,93	8,14	8,57	8,37	8,32	8,24	8,06	8,01	7,96	8,44
P102 Continuarà venint	90,8%	96,2%	92,5%	93,8%	91,4%	95,1%	90,2%	84,4%	93,9%	88,8%	97,5%

ABS	Catalunya	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	55,6%	62,5%	64,7%	73,0%	87,5%	89,5%	73,8%	73,3%	69,0%	71,4%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	94,4%	100,0%	95,7%	100,0%	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	92,9%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	43,8%	58,8%	55,4%	74,4%	62,8%	63,0%	68,3%	80,0%	78,0%	76,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	59,5%	48,8%	47,6%	57,0%	59,3%	68,8%	38,3%	67,9%	59,3%	67,1%
P4 El soroll habitual	90,6%	88,9%	88,6%	86,7%	95,0%	93,8%	91,0%	90,1%	83,8%	97,6%	97,6%
P5 Neteja del CAP	96,5%	93,7%	100,0%	91,7%	91,4%	93,8%	97,5%	96,3%	93,8%	97,6%	98,8%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	87,7%	91,3%	91,7%	79,0%	92,6%	91,4%	87,8%	90,1%	96,3%	92,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	92,6%	90,0%	90,5%	87,7%	95,1%	90,1%	90,2%	86,4%	96,3%	94,1%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	90,1%	89,9%	92,7%	87,5%	93,8%	91,3%	90,2%	87,7%	95,1%	96,4%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	97,5%	93,8%	93,9%	92,4%	93,8%	91,3%	92,6%	94,9%	92,7%	96,5%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	97,5%	96,3%	96,3%	92,5%	93,8%	95,1%	95,1%	97,5%	96,3%	95,3%
P11 Està en bones mans	94,0%	94,8%	93,7%	93,8%	88,8%	93,7%	88,6%	91,4%	92,5%	95,1%	97,6%
P12 Tracte personal metge	95,5%	97,5%	93,7%	95,2%	87,7%	98,8%	88,9%	92,7%	96,3%	97,6%	98,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	97,6%	90,6%	95,0%	93,9%	95,6%	90,7%	87,9%	93,3%	95,1%	97,1%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	100,0%	94,3%	92,5%	93,9%	97,8%	93,0%	93,9%	93,5%	95,1%	100,0%
P15 Informació coherent	93,4%	90,4%	92,2%	94,7%	85,5%	98,6%	91,3%	91,9%	85,5%	98,6%	88,9%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	80,7%	86,4%	88,6%	86,4%	93,2%	91,9%	96,8%	87,5%	93,9%	91,0%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	70,9%	83,6%	74,6%	81,1%	72,7%	56,9%	83,6%	86,7%	83,9%	87,9%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	82,7%	84,8%	88,9%	89,3%	80,5%	76,9%	82,7%	90,1%	81,5%	85,9%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	85,2%	89,9%	85,2%	88,2%	82,3%	76,9%	84,0%	90,1%	84,0%	88,2%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,58	7,99	7,73	7,78	8,14	7,48	7,57	7,96	8,05	7,95
P102 Continuarà venint	90,8%	88,8%	95,0%	85,7%	85,2%	91,3%	88,8%	90,1%	91,4%	95,1%	97,6%

ABS	Catalunya	148	149	150	152	153	154	155	156	157	158
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	52,4%	63,6%	66,7%	69,2%	81,5%	61,1%	62,2%	57,1%	82,4%	58,3%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	100,0%	94,7%	96,2%	90,0%	100,0%	90,9%	100,0%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	77,5%	78,7%	71,6%	72,8%	69,6%	61,7%	73,8%	79,0%	82,7%	81,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	56,3%	44,7%	43,2%	67,9%	63,8%	52,5%	50,6%	61,7%	51,2%	46,3%
P4 El soroll habitual	90,6%	93,8%	83,0%	92,5%	95,1%	92,6%	73,8%	91,4%	93,8%	80,2%	91,3%
P5 Neteja del CAP	96,5%	97,5%	100,0%	98,7%	90,1%	97,5%	98,8%	96,3%	98,8%	93,9%	88,8%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	96,3%	95,7%	95,1%	90,1%	91,4%	90,1%	91,4%	88,9%	95,1%	93,6%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	96,3%	95,7%	90,0%	92,6%	93,8%	96,3%	88,9%	87,7%	93,8%	94,9%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	92,6%	94,7%	95,1%	93,8%	96,3%	92,6%	91,4%	88,9%	89,0%	95,0%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	97,5%	96,8%	97,5%	96,2%	98,8%	90,0%	90,0%	93,6%	93,8%	94,9%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	96,3%	97,9%	97,5%	97,5%	98,8%	95,0%	92,6%	97,5%	96,3%	96,3%
P11 Està en bones mans	94,0%	98,8%	95,7%	93,5%	96,3%	100,0%	93,6%	88,8%	94,9%	94,9%	93,5%
P12 Tracte personal metge	95,5%	98,8%	93,6%	95,1%	96,3%	97,5%	96,3%	90,1%	91,4%	95,1%	96,3%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	92,7%	97,9%	93,8%	94,3%	97,4%	94,4%	94,6%	92,5%	89,6%	94,1%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	97,5%	95,8%	93,5%	98,1%	94,9%	91,4%	94,4%	95,0%	95,8%	97,1%
P15 Informació coherent	93,4%	95,8%	93,9%	93,9%	93,0%	97,3%	86,3%	93,2%	90,3%	94,4%	91,4%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	84,6%	87,1%	91,9%	93,5%	89,7%	96,9%	83,1%	87,9%	91,9%	93,4%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	85,5%	76,7%	72,2%	87,5%	77,6%	81,0%	86,5%	83,3%	74,5%	69,2%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	91,4%	91,1%	78,1%	84,0%	95,0%	83,3%	92,3%	91,3%	83,1%	79,7%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	85,2%	91,2%	84,9%	81,3%	93,8%	84,0%	92,3%	93,8%	86,8%	81,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,15	7,81	8,05	7,80	8,16	7,98	8,05	7,88	7,91	7,85
P102 Continuarà venint	90,8%	96,3%	94,6%	93,8%	87,5%	96,3%	85,2%	94,9%	90,1%	89,0%	91,3%

ABS	Catalunya	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	83,8%	63,9%	65,6%	73,8%	52,6%	85,4%	82,2%	64,3%	66,7%	58,8%
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%	95,0%		
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	66,3%	58,8%	65,4%	78,8%	77,4%	63,9%	76,8%	75,3%	61,5%	65,4%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	61,4%	52,5%	50,6%	63,8%	76,2%	50,0%	66,3%	54,3%	53,1%	55,6%
P4 El soroll habitual	90,6%	96,4%	91,3%	85,2%	92,4%	96,4%	85,5%	92,5%	89,0%	88,8%	89,9%
P5 Neteja del CAP	96,5%	98,8%	97,5%	96,3%	100,0%	100,0%	95,1%	100,0%	97,6%	98,7%	95,1%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	95,2%	91,3%	93,8%	95,0%	97,6%	98,8%	89,0%	90,2%	91,3%	95,1%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	90,4%	93,8%	91,3%	97,5%	95,2%	96,4%	89,0%	89,0%	92,6%	95,1%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	92,7%	93,7%	87,7%	97,5%	96,4%	94,0%	92,7%	86,4%	92,5%	91,3%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	95,1%	94,9%	95,1%	91,3%	93,9%	97,5%	93,8%	91,3%	96,3%	97,5%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	95,2%	93,8%	98,8%	98,7%	98,8%	96,4%	100,0%	96,3%	97,5%	98,8%
P11 Està en bones mans	94,0%	94,0%	95,0%	97,5%	96,0%	96,4%	97,6%	92,3%	87,7%	92,3%	97,5%
P12 Tracte personal metge	95,5%	94,0%	96,3%	92,6%	95,0%	98,8%	97,6%	92,7%	91,5%	92,6%	97,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	93,0%	87,1%	95,6%	91,7%	92,5%	95,6%	93,5%	97,9%	95,7%	89,7%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	95,3%	87,1%	95,7%	91,7%	92,6%	100,0%	95,7%	97,9%	95,7%	90,0%
P15 Informació coherent	93,4%	92,1%	90,3%	94,7%	93,8%	94,9%	98,6%	93,5%	96,0%	91,4%	98,7%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	86,9%	88,7%	92,3%	96,8%	90,0%	85,7%	91,2%	85,5%	90,6%	81,7%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	86,0%	75,9%	68,9%	84,1%	74,5%	73,5%	74,1%	73,2%	86,8%	69,1%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	84,1%	83,3%	86,7%	90,4%	79,8%	85,4%	91,0%	74,0%	80,2%	77,5%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	82,9%	82,3%	86,8%	86,3%	82,1%	86,6%	91,1%	74,4%	80,2%	85,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,13	7,68	7,75	8,30	7,93	7,82	7,82	7,54	7,58	7,58
P102 Continuarà venint	90,8%	95,0%	93,8%	88,9%	93,8%	87,8%	95,2%	87,8%	78,0%	93,8%	82,3%

ABS	Catalunya	169	171	172	173	174	175	176	177	178	179
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	81,4%	77,3%	80,0%	85,7%	62,9%	59,5%	71,1%	97,1%	81,8%	81,8%
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%	78,3%	81,3%	72,8%	56,3%	91,4%	72,2%	65,0%	88,8%	75,3%	76,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	74,7%	70,0%	72,0%	65,4%	70,7%	57,5%	51,9%	74,1%	67,1%	61,3%
P4 El soroll habitual	90,6%	95,2%	96,3%	86,6%	92,6%	95,1%	93,8%	85,2%	98,8%	91,4%	95,0%
P5 Neteja del CAP	96,5%	95,2%	97,5%	97,6%	98,8%	100,0%	93,7%	97,5%	100,0%	97,5%	97,5%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	95,2%	92,5%	90,1%	92,6%	92,6%	90,0%	93,7%	90,1%	88,9%	96,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	95,2%	92,5%	90,2%	92,6%	93,8%	86,3%	95,0%	90,1%	91,4%	95,1%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	94,0%	93,8%	88,8%	93,8%	92,6%	84,8%	92,5%	88,9%	95,1%	100,0%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	97,6%	93,8%	97,5%	93,7%	96,2%	94,9%	91,1%	93,7%	93,8%	98,7%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	97,6%	98,7%	97,5%	96,3%	96,3%	96,3%	93,7%	97,5%	98,8%	98,8%
P11 Està en bones mans	94,0%	96,4%	92,4%	97,6%	90,9%	92,3%	95,9%	93,7%	92,6%	91,3%	92,5%
P12 Tracte personal metge	95,5%	96,4%	98,7%	96,3%	93,8%	97,5%	91,3%	93,8%	91,4%	93,8%	97,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	97,5%	97,1%	88,2%	86,7%	96,1%	90,9%	92,9%	95,8%	96,1%	100,0%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	97,5%	100,0%	97,1%	93,3%	96,1%	93,9%	97,6%	97,9%	96,1%	100,0%
P15 Informació coherent	93,4%	94,7%	93,3%	93,2%	90,4%	96,0%	94,5%	90,4%	98,6%	86,8%	94,6%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	91,9%	94,7%	95,0%	91,3%	95,4%	87,5%	81,0%	89,3%	90,0%	94,2%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	80,7%	81,8%	64,3%	75,9%	90,0%	81,0%	81,1%	92,2%	79,0%	84,0%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	83,8%	89,7%	88,6%	86,1%	94,7%	74,4%	93,2%	97,3%	76,3%	82,5%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	87,5%	91,0%	93,6%	88,3%	97,4%	79,5%	90,7%	98,7%	82,3%	82,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,23	8,21	8,13	8,23	8,10	7,49	7,78	8,38	7,95	7,96
P102 Continuarà venint	90,8%	91,6%	91,3%	92,6%	95,1%	86,1%	83,8%	88,8%	93,8%	87,3%	92,6%

ABS	Catalunya	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	57,1%	97,4%	85,7%	53,3%	63,2%	96,6%	56,3%	80,0%	69,2%	80,6%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	80,2%	90,4%	48,1%	60,0%	48,1%	92,6%	63,0%	72,8%	59,5%	85,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	64,2%	83,1%	54,9%	62,5%	53,7%	86,6%	53,1%	56,8%	63,3%	55,6%
P4 El soroll habitual	90,6%	93,8%	98,8%	73,2%	78,2%	89,0%	98,8%	76,5%	91,3%	92,5%	93,8%
P5 Neteja del CAP	96,5%	96,3%	98,8%	92,6%	88,9%	96,3%	98,8%	92,6%	97,5%	93,8%	97,5%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	93,8%	95,2%	93,9%	93,8%	86,6%	96,3%	93,8%	93,8%	92,6%	96,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	95,1%	97,6%	90,2%	97,5%	87,7%	95,1%	93,8%	93,8%	92,6%	93,8%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	95,1%	96,3%	88,9%	95,1%	87,8%	97,6%	95,1%	93,8%	92,5%	93,8%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	98,8%	100,0%	95,1%	96,2%	86,6%	97,5%	93,8%	97,5%	91,3%	95,0%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	98,8%	100,0%	96,3%	98,8%	95,1%	98,8%	97,5%	95,0%	97,5%	96,3%
P11 Està en bones mans	94,0%	96,3%	97,6%	93,8%	98,7%	85,7%	98,8%	94,9%	93,7%	93,6%	96,2%
P12 Tracte personal metge	95,5%	97,5%	100,0%	93,9%	97,5%	93,9%	97,6%	100,0%	98,8%	97,5%	98,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	94,4%	96,3%	91,7%	93,5%	92,0%	98,0%	92,7%	95,2%	91,9%	92,5%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	92,7%	100,0%	95,8%	100,0%	96,0%	98,0%	95,0%	100,0%	94,6%	92,5%
P15 Informació coherent	93,4%	95,8%	98,5%	90,8%	93,1%	87,7%	98,7%	91,0%	92,1%	93,0%	90,1%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	84,8%	94,6%	95,4%	94,9%	94,9%	93,7%	78,2%	91,8%	86,8%	90,3%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	81,0%	88,9%	59,0%	84,2%	67,3%	89,7%	66,0%	80,0%	78,0%	77,8%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	90,9%	94,9%	51,9%	75,0%	67,9%	94,9%	77,5%	88,9%	91,8%	84,2%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	93,4%	94,9%	55,6%	69,6%	65,4%	96,2%	79,7%	88,9%	93,2%	84,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,75	8,40	7,27	7,81	7,41	8,48	7,64	8,05	7,74	7,84
P102 Continuarà venint	90,8%	79,0%	96,3%	82,5%	91,3%	75,6%	93,9%	90,1%	90,0%	90,0%	86,3%

ABS	Catalunya	190	191	192	193	194	196	197	198	199	200
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	70,0%	76,9%	57,1%	61,7%	41,0%	64,1%	66,7%	50,9%	71,4%	73,8%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	94,4%	100,0%	100,0%	100,0%	88,9%	100,0%	100,0%	100,0%	90,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	80,0%	82,1%	80,2%	67,1%	55,0%	72,5%	71,3%	54,3%	62,2%	83,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	60,0%	70,0%	48,8%	46,3%	32,1%	63,0%	43,2%	45,7%	55,6%	55,1%
P4 El soroll habitual	90,6%	96,3%	93,8%	80,0%	83,5%	83,8%	98,8%	90,0%	82,5%	91,4%	96,2%
P5 Neteja del CAP	96,5%	100,0%	100,0%	90,0%	96,3%	93,8%	97,5%	98,8%	93,8%	92,6%	100,0%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	94,9%	93,8%	91,4%	93,9%	92,4%	90,1%	96,3%	90,1%	92,7%	93,7%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	88,8%	92,6%	91,4%	92,7%	91,3%	91,4%	97,5%	90,1%	90,2%	94,9%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	85,0%	93,8%	90,1%	93,8%	91,3%	92,5%	95,1%	89,9%	95,1%	91,0%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	96,2%	98,8%	96,3%	94,9%	91,3%	89,9%	97,4%	94,9%	95,1%	97,5%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	97,4%	100,0%	96,3%	97,5%	95,0%	96,3%	98,7%	96,3%	96,3%	100,0%
P11 Està en bones mans	94,0%	94,9%	91,1%	93,7%	96,3%	91,1%	92,5%	97,5%	90,0%	89,9%	94,9%
P12 Tracte personal metge	95,5%	92,5%	98,8%	93,8%	93,9%	93,8%	95,0%	98,8%	93,8%	96,3%	91,1%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	93,8%	96,9%	97,4%	89,7%	87,2%	100,0%	87,9%	92,1%	90,7%	100,0%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	93,8%	100,0%	97,4%	96,6%	97,4%	97,5%	87,9%	92,1%	90,9%	97,2%
P15 Informació coherent	93,4%	95,8%	98,6%	94,6%	95,6%	94,5%	90,3%	95,5%	94,8%	88,6%	94,5%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	96,2%	94,6%	95,0%	94,9%	84,4%	95,3%	90,9%	86,2%	85,0%	97,0%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	86,5%	86,0%	81,8%	64,8%	69,4%	80,0%	72,7%	65,4%	66,0%	91,2%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	90,5%	81,0%	83,5%	66,7%	71,8%	83,5%	85,0%	70,4%	72,2%	89,6%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	94,7%	79,7%	86,3%	74,4%	72,2%	86,1%	87,5%	75,3%	75,9%	89,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,91	7,98	7,83	7,93	7,58	7,96	8,16	7,36	7,41	8,05
P102 Continuarà venint	90,8%	93,7%	93,8%	91,4%	83,5%	87,3%	90,1%	91,4%	80,0%	82,9%	91,1%

ABS	Catalunya	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	60,0%	61,5%	67,9%	63,9%	50,0%	76,2%	82,1%	81,3%	65,4%	42,9%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	100,0%	90,9%	90,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	91,7%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	76,5%	67,9%	75,9%	81,0%	75,3%	67,9%	67,9%	71,3%	67,9%	67,9%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	54,3%	76,8%	42,0%	58,8%	51,9%	66,3%	61,7%	63,0%	55,6%	55,6%
P4 El soroll habitual	90,6%	80,0%	79,3%	82,7%	95,0%	89,9%	84,0%	95,1%	88,8%	88,9%	80,2%
P5 Neteja del CAP	96,5%	97,5%	93,8%	94,9%	98,8%	98,8%	96,3%	93,8%	100,0%	96,3%	93,8%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	93,8%	90,2%	91,4%	96,3%	92,5%	88,9%	95,1%	91,4%	82,7%	91,4%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	95,1%	92,7%	96,3%	92,5%	93,8%	91,4%	97,5%	95,1%	85,2%	88,9%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	96,3%	92,6%	96,3%	94,9%	91,3%	90,1%	92,6%	93,8%	87,3%	91,3%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	97,4%	91,3%	97,5%	96,3%	96,3%	93,8%	97,5%	97,5%	91,3%	92,5%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	98,8%	96,3%	98,8%	97,5%	97,5%	98,8%	98,8%	96,3%	92,6%	93,8%
P11 Està en bones mans	94,0%	98,7%	92,5%	90,1%	97,5%	93,8%	93,7%	96,3%	94,9%	88,8%	95,1%
P12 Tracte personal metge	95,5%	98,8%	97,6%	96,3%	95,0%	95,1%	96,3%	95,1%	98,8%	93,8%	95,1%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	96,9%	94,4%	95,1%	100,0%	97,0%	95,1%	100,0%	95,6%	100,0%	100,0%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	96,9%	97,2%	95,1%	98,0%	97,1%	100,0%	100,0%	95,7%	100,0%	100,0%
P15 Informació coherent	93,4%	94,2%	94,4%	94,6%	95,9%	98,5%	87,1%	95,8%	95,9%	91,5%	91,0%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	94,8%	96,9%	90,6%	89,4%	83,3%	87,3%	85,9%	91,8%	84,5%	93,0%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	77,0%	85,5%	85,2%	90,7%	82,7%	73,8%	73,7%	75,5%	59,6%	80,8%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	81,3%	89,7%	81,3%	92,4%	89,7%	76,6%	78,8%	86,3%	72,8%	87,3%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	82,5%	92,4%	85,0%	88,6%	85,9%	83,3%	87,5%	92,5%	69,1%	83,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,78	7,91	7,94	8,38	8,02	7,88	7,51	8,21	7,48	7,94
P102 Continuarà venint	90,8%	92,5%	96,3%	90,0%	96,3%	92,5%	93,8%	88,9%	97,5%	82,7%	87,7%

ABS	Catalunya	211	212	213	214	215	216	217	218	219	221
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	61,4%	82,0%	65,7%	65,9%	62,0%	89,7%	92,5%	76,2%	54,1%	77,8%
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%		100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	70,0%	79,0%	62,5%	52,5%	71,4%	95,0%	90,0%	66,7%	64,9%	78,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	53,1%	52,4%	63,3%	49,4%	60,5%	58,2%	74,1%	50,0%	49,0%	76,3%
P4 El soroll habitual	90,6%	92,6%	93,8%	97,5%	91,4%	93,0%	97,5%	95,0%	91,3%	96,8%	93,8%
P5 Neteja del CAP	96,5%	98,8%	96,3%	100,0%	97,5%	98,8%	100,0%	97,5%	97,5%	100,0%	96,3%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	83,5%	93,9%	91,3%	97,5%	84,9%	95,0%	88,9%	91,3%	87,6%	88,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	86,3%	91,5%	92,5%	97,5%	88,2%	88,8%	92,4%	88,6%	91,7%	82,7%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	85,0%	97,5%	92,5%	95,1%	87,1%	89,6%	96,1%	87,5%	94,8%	85,0%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	92,3%	98,8%	93,6%	95,0%	92,9%	94,9%	92,5%	94,8%	93,6%	88,8%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	95,1%	97,6%	98,7%	98,8%	97,6%	97,5%	96,3%	94,9%	95,8%	91,4%
P11 Està en bones mans	94,0%	87,5%	96,3%	94,9%	94,8%	94,0%	93,7%	93,8%	92,3%	95,8%	83,3%
P12 Tracte personal metge	95,5%	86,4%	97,6%	95,0%	97,5%	95,3%	97,5%	91,4%	97,5%	96,9%	95,1%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	89,7%	93,8%	89,3%	93,8%	94,3%	94,7%	97,7%	90,0%	94,3%	91,1%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	97,4%	97,9%	92,9%	90,6%	94,4%	97,4%	97,7%	92,0%	96,2%	84,8%
P15 Informació coherent	93,4%	91,3%	97,3%	94,3%	94,5%	94,7%	95,8%	97,3%	90,3%	92,1%	90,4%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	84,1%	89,1%	86,5%	93,0%	87,5%	88,7%	90,8%	87,3%	89,6%	83,1%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	58,3%	79,2%	85,5%	78,3%	81,8%	84,3%	86,7%	70,9%	75,0%	70,2%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	87,5%	87,8%	80,3%	77,2%	82,4%	94,9%	89,7%	86,1%	88,5%	87,2%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	87,7%	85,4%	80,5%	74,7%	86,9%	93,7%	89,7%	86,1%	92,7%	90,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,59	8,00	7,56	7,64	7,73	8,24	8,38	7,78	7,79	7,53
P102 Continuarà venint	90,8%	87,7%	92,7%	93,8%	87,7%	91,7%	97,5%	96,3%	85,9%	93,8%	90,1%

ABS	Catalunya	222	223	224	225	226	228	229	230	231	232
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	81,0%	79,3%	58,8%	66,7%	83,3%	83,9%	85,0%	47,5%	71,4%	84,1%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	85,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	74,4%	63,8%	43,8%	66,3%	75,3%	90,0%	74,1%	59,0%	71,6%	81,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	59,8%	57,5%	56,3%	48,1%	63,8%	74,1%	65,4%	46,8%	71,6%	72,5%
P4 El soroll habitual	90,6%	90,2%	91,4%	81,3%	70,0%	85,0%	100,0%	88,9%	86,1%	95,0%	91,5%
P5 Neteja del CAP	96,5%	97,6%	97,5%	100,0%	93,8%	96,3%	100,0%	98,8%	87,3%	97,5%	98,8%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	90,2%	90,1%	81,0%	87,5%	96,3%	93,8%	93,8%	93,7%	97,5%	88,0%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	93,9%	92,6%	85,0%	88,8%	95,1%	96,3%	91,4%	93,7%	92,6%	92,8%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	88,8%	93,8%	87,5%	93,7%	93,8%	91,4%	88,8%	93,7%	90,1%	92,8%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	91,5%	93,8%	94,9%	92,5%	93,8%	100,0%	96,3%	94,9%	96,3%	89,0%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	90,2%	96,3%	97,5%	96,3%	95,1%	97,5%	95,1%	94,9%	98,8%	95,2%
P11 Està en bones mans	94,0%	96,3%	92,6%	92,3%	89,9%	93,8%	93,8%	93,7%	92,3%	97,5%	89,0%
P12 Tracte personal metge	95,5%	97,6%	96,3%	93,8%	92,6%	97,5%	97,5%	97,5%	98,7%	97,5%	92,7%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	100,0%	97,4%	100,0%	94,4%	97,0%	100,0%	89,7%	82,1%	96,2%	88,9%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	100,0%	97,4%	96,6%	94,4%	97,0%	98,2%	96,7%	89,3%	94,4%	91,1%
P15 Informació coherent	93,4%	93,2%	91,7%	94,4%	90,9%	89,6%	94,6%	90,3%	89,9%	97,5%	92,3%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	93,7%	88,1%	83,9%	88,3%	88,1%	90,9%	89,1%	82,5%	90,6%	97,0%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	76,6%	78,7%	69,8%	76,1%	86,9%	87,3%	78,6%	68,4%	77,6%	79,2%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	77,2%	79,5%	73,8%	89,9%	88,8%	96,2%	83,5%	74,0%	91,3%	87,0%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	84,8%	82,1%	72,5%	88,6%	88,8%	96,3%	87,5%	80,5%	91,3%	89,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,91	8,06	7,46	8,02	8,23	8,28	7,91	7,11	8,42	8,02
P102 Continuarà venint	90,8%	89,0%	92,6%	92,4%	92,6%	88,9%	93,8%	93,8%	88,3%	88,8%	84,1%

ABS	Catalunya	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	54,2%	56,4%	65,2%	91,5%	79,4%	90,0%	44,4%	84,6%	76,9%	62,8%
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%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	75,9%	64,6%	69,6%	73,1%	88,9%	85,0%	55,6%	68,8%	77,5%	85,4%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	58,2%	39,2%	45,0%	54,3%	63,8%	53,8%	49,4%	64,2%	74,1%	69,5%
P4 El soroll habitual	90,6%	92,5%	91,0%	88,9%	90,1%	97,5%	93,8%	90,1%	79,0%	92,5%	96,3%
P5 Neteja del CAP	96,5%	90,1%	94,9%	95,1%	97,5%	100,0%	98,8%	95,1%	82,3%	97,5%	98,8%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	97,5%	93,7%	92,6%	82,7%	93,8%	91,3%	90,1%	90,0%	96,3%	90,2%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	98,8%	91,1%	93,8%	95,0%	92,6%	92,5%	90,1%	90,1%	96,3%	93,9%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	96,3%	92,3%	93,8%	95,1%	97,5%	92,5%	87,3%	90,0%	92,5%	87,8%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	98,7%	93,5%	95,1%	98,7%	97,5%	96,2%	90,0%	91,1%	95,0%	92,4%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	100,0%	96,2%	96,3%	100,0%	97,5%	97,5%	95,1%	100,0%	92,6%	95,1%
P11 Està en bones mans	94,0%	97,5%	94,9%	93,8%	92,3%	95,1%	96,2%	88,9%	94,9%	97,4%	91,4%
P12 Tracte personal metge	95,5%	97,5%	97,5%	97,5%	97,5%	96,3%	97,5%	90,1%	95,1%	98,8%	92,7%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	84,8%	90,0%	87,5%	88,9%	100,0%	87,8%	94,3%	89,7%	100,0%	86,4%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	91,3%	92,0%	91,5%	91,7%	100,0%	95,1%	91,4%	97,4%	100,0%	86,4%
P15 Informació coherent	93,4%	97,1%	92,6%	94,4%	93,0%	97,3%	98,7%	85,9%	93,1%	93,7%	88,0%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	90,0%	88,7%	79,4%	94,8%	95,3%	95,2%	91,1%	94,9%	94,9%	86,2%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	78,0%	74,1%	61,4%	79,3%	80,8%	87,3%	59,3%	72,1%	82,2%	75,5%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	88,2%	79,2%	75,3%	90,9%	97,5%	88,5%	74,4%	81,5%	91,3%	90,1%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	93,4%	77,9%	82,5%	93,5%	96,3%	89,9%	73,4%	79,0%	87,5%	92,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,84	7,57	7,57	7,51	8,32	8,11	7,54	8,05	8,23	8,12
P102 Continuarà venint	90,8%	91,4%	89,7%	87,7%	88,6%	96,3%	93,7%	83,8%	91,4%	95,0%	91,5%

ABS	Catalunya	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	73,3%	50,0%	75,0%	88,1%	79,6%	50,9%	50,0%	32,1%	42,9%	67,4%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	100,0%	95,5%	100,0%			100,0%			100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	71,6%	80,5%	71,1%	86,4%	71,6%	54,4%	54,3%	50,6%	57,0%	55,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	55,6%	65,9%	55,4%	79,0%	71,6%	67,5%	49,4%	65,1%	61,7%	53,1%
P4 El soroll habitual	90,6%	82,3%	91,5%	72,8%	93,8%	97,5%	92,4%	89,0%	92,7%	90,0%	91,4%
P5 Neteja del CAP	96,5%	96,3%	95,1%	91,6%	98,8%	93,8%	95,0%	98,8%	98,8%	98,8%	96,3%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	98,8%	93,9%	89,2%	93,8%	93,8%	91,3%	98,8%	93,9%	90,1%	87,7%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	93,8%	92,6%	97,6%	93,8%	88,9%	91,3%	97,6%	96,4%	95,1%	90,1%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	97,5%	92,7%	96,4%	93,8%	90,0%	92,3%	98,8%	97,6%	93,7%	90,1%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	98,8%	96,2%	97,5%	96,3%	91,1%	93,8%	96,4%	97,6%	97,5%	96,3%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	98,8%	96,3%	100,0%	97,5%	97,5%	96,3%	98,8%	98,8%	96,3%	96,3%
P11 Està en bones mans	94,0%	97,5%	96,3%	100,0%	93,8%	92,6%	92,3%	95,2%	100,0%	97,5%	93,7%
P12 Tracte personal metge	95,5%	98,8%	97,6%	98,8%	95,1%	97,5%	92,5%	100,0%	96,4%	97,5%	93,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	92,7%	95,1%	96,0%	95,2%	97,3%	97,6%	94,9%	82,5%	90,9%	94,7%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	90,5%	95,2%	96,0%	97,7%	94,9%	97,6%	97,5%	87,8%	97,0%	97,4%
P15 Informació coherent	93,4%	94,6%	95,9%	94,7%	95,9%	96,1%	95,6%	92,5%	96,0%	92,9%	93,2%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	93,8%	90,3%	93,0%	95,2%	83,6%	89,1%	89,1%	85,0%	87,1%	95,4%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	73,6%	82,0%	80,4%	87,3%	79,7%	77,0%	83,9%	83,0%	73,7%	66,7%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	77,5%	87,5%	72,2%	94,2%	89,9%	84,6%	82,7%	80,2%	88,6%	90,8%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	79,7%	91,4%	80,0%	94,2%	88,6%	91,1%	87,7%	80,2%	89,9%	90,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,98	7,93	7,86	8,40	7,93	7,84	7,90	7,87	7,63	7,85
P102 Continuarà venint	90,8%	92,5%	95,1%	90,4%	93,8%	88,9%	88,6%	84,3%	94,0%	92,6%	87,7%

ABS	Catalunya	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	93,2%	75,8%	52,6%	60,9%	55,6%	86,2%	77,8%	93,3%	66,7%	55,9%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	80,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	75,9%	87,8%	69,5%	81,3%	76,8%	76,5%	86,3%	80,5%	67,9%	85,0%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	47,5%	56,1%	56,1%	51,9%	72,0%	75,3%	73,4%	64,1%	63,0%	49,4%
P4 El soroll habitual	90,6%	97,5%	87,8%	91,5%	85,5%	92,6%	93,8%	98,8%	96,2%	98,8%	94,9%
P5 Neteja del CAP	96,5%	98,7%	96,3%	96,3%	95,2%	97,6%	98,8%	100,0%	97,5%	98,8%	92,6%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	93,8%	96,3%	92,7%	88,0%	90,2%	97,5%	93,8%	88,6%	92,7%	96,3%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	89,9%	96,3%	93,9%	92,8%	95,1%	95,1%	97,5%	91,0%	90,2%	95,1%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	90,0%	97,6%	90,2%	94,0%	96,3%	93,8%	96,3%	90,9%	97,5%	91,4%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	94,8%	97,5%	88,9%	93,9%	97,6%	97,5%	96,2%	92,1%	93,8%	95,0%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	95,0%	98,8%	95,1%	98,8%	97,6%	100,0%	96,3%	93,7%	98,8%	98,8%
P11 Està en bones mans	94,0%	92,3%	97,5%	89,7%	93,8%	97,5%	96,3%	96,3%	92,3%	88,9%	93,8%
P12 Tracte personal metge	95,5%	85,0%	98,8%	96,3%	95,2%	98,8%	96,3%	97,5%	91,1%	96,3%	96,3%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	97,4%	89,1%	100,0%	92,3%	94,2%	95,2%	97,7%	95,3%	93,0%	95,7%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	95,1%	95,7%	97,6%	92,3%	98,1%	97,6%	97,7%	93,0%	95,3%	95,7%
P15 Informació coherent	93,4%	92,6%	94,5%	84,5%	97,4%	95,8%	98,5%	95,6%	91,7%	94,4%	97,5%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	98,4%	94,0%	90,2%	90,8%	94,0%	96,8%	91,7%	94,8%	87,1%	84,8%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	79,6%	80,4%	67,3%	64,9%	85,7%	76,7%	88,3%	84,6%	74,5%	86,2%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	89,6%	85,2%	77,2%	74,4%	90,1%	96,3%	92,5%	87,0%	80,8%	87,1%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	85,5%	91,5%	77,8%	82,9%	91,3%	100,0%	96,2%	88,3%	79,5%	92,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,61	8,32	7,80	7,81	8,17	8,30	8,19	7,87	7,93	8,15
P102 Continuaría venint	90,8%	88,8%	97,5%	86,3%	87,8%	89,9%	97,5%	92,6%	87,0%	92,6%	88,9%

ABS	Catalunya	263	265	266	267	268	269	271	272	273	274
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	68,4%	47,1%	78,6%	89,4%	75,0%	70,0%	82,5%	62,8%	69,4%	61,8%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	96,4%	94,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	67,9%	79,5%	75,3%	85,2%	59,5%	69,1%	84,0%	89,0%	70,0%	56,1%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	48,8%	49,4%	48,8%	71,6%	46,4%	58,0%	60,5%	72,0%	58,0%	64,6%
P4 El soroll habitual	90,6%	84,0%	75,6%	86,4%	97,5%	78,0%	90,0%	92,6%	98,8%	97,5%	98,8%
P5 Neteja del CAP	96,5%	82,3%	91,6%	95,1%	97,5%	95,2%	97,5%	100,0%	100,0%	97,5%	93,8%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	79,0%	92,8%	91,5%	96,3%	90,5%	88,9%	95,1%	100,0%	90,0%	90,2%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	88,8%	94,0%	91,5%	100,0%	88,1%	86,4%	95,1%	97,5%	94,9%	90,2%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	91,1%	88,9%	88,8%	96,3%	84,3%	87,7%	92,6%	92,7%	93,6%	89,0%
P9 El metge li dóna la informació que necessita	94,7%	88,5%	96,3%	95,0%	100,0%	94,0%	93,8%	95,1%	98,8%	92,3%	92,6%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	96,3%	100,0%	96,3%	100,0%	96,4%	97,5%	97,5%	97,5%	93,8%	96,3%
P11 Està en bones mans	94,0%	91,1%	93,8%	92,6%	100,0%	92,8%	93,7%	97,4%	98,8%	90,0%	90,1%
P12 Tracte personal metge	95,5%	90,1%	97,6%	93,9%	97,5%	94,0%	88,9%	93,8%	98,8%	95,1%	93,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	91,4%	88,4%	93,3%	100,0%	94,6%	92,9%	97,5%	96,9%	92,1%	89,3%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	88,9%	95,3%	97,8%	100,0%	94,6%	92,9%	97,5%	93,8%	92,1%	96,4%
P15 Informació coherent	93,4%	95,9%	94,7%	96,0%	97,1%	93,9%	84,5%	95,4%	91,0%	88,6%	93,2%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	81,2%	92,5%	90,9%	95,1%	87,3%	83,8%	82,7%	95,2%	93,5%	82,4%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	63,6%	71,2%	72,6%	77,6%	65,4%	71,2%	75,9%	93,5%	69,4%	65,2%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	74,7%	86,3%	87,3%	92,0%	74,7%	80,8%	87,2%	96,2%	72,7%	83,3%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	75,9%	85,2%	90,0%	96,0%	74,4%	79,7%	85,9%	96,3%	71,8%	87,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,54	7,65	7,94	8,46	7,51	7,72	7,90	8,56	7,62	7,59
P102 Continuarà venint	90,8%	88,8%	92,8%	92,7%	95,1%	85,7%	85,2%	97,5%	98,8%	94,9%	93,8%

ABS	Catalunya	275	276	277	279	280	281	282	283	284	285
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	53,8%	64,7%	37,5%	48,8%	48,6%	46,3%	55,6%	43,2%	70,0%	73,3%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	80,0%	100,0%	100,0%		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	56,8%	66,7%	55,7%	51,9%	66,7%	59,3%	55,7%	55,6%	65,4%	57,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	64,2%	44,4%	63,0%	55,6%	66,7%	62,5%	64,2%	63,8%	36,3%	49,4%
P4 El soroll habitual	90,6%	90,1%	71,6%	86,3%	92,6%	92,6%	93,8%	93,8%	92,6%	57,7%	91,1%
P5 Neteja del CAP	96,5%	87,3%	85,0%	95,1%	98,8%	97,5%	98,8%	96,3%	95,1%	96,2%	95,1%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	91,4%	88,9%	88,8%	81,3%	86,3%	92,4%	90,1%	95,0%	95,0%	85,2%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	90,1%	92,6%	91,4%	85,2%	92,6%	86,4%	93,8%	91,3%	98,8%	90,1%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	88,8%	87,7%	87,7%	82,5%	93,8%	87,3%	97,5%	93,8%	98,8%	93,7%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	92,6%	93,5%	93,7%	88,8%	100,0%	92,5%	95,0%	95,0%	98,7%	98,7%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	96,3%	97,5%	96,3%	96,3%	96,3%	100,0%	96,3%	96,2%	98,8%	98,8%
P11 Està en bones mans	94,0%	92,5%	87,7%	93,8%	87,2%	95,0%	91,0%	95,0%	93,7%	98,7%	92,5%
P12 Tracte personal metge	95,5%	90,1%	88,9%	93,7%	92,4%	95,1%	91,4%	95,1%	92,6%	100,0%	95,1%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	91,2%	95,2%	97,3%	90,3%	97,7%	92,3%	97,4%	93,9%	95,5%	86,1%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	100,0%	95,2%	100,0%	96,9%	97,7%	97,5%	97,4%	97,0%	93,2%	88,9%
P15 Informació coherent	93,4%	92,8%	89,2%	94,2%	88,6%	97,3%	88,9%	91,2%	98,5%	90,9%	88,2%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	86,2%	82,1%	89,1%	86,2%	82,8%	92,4%	90,0%	93,7%	88,3%	84,7%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	66,7%	68,9%	64,4%	70,4%	70,6%	62,0%	69,6%	66,7%	58,9%	67,3%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	65,4%	70,4%	80,2%	84,8%	78,8%	91,0%	83,3%	83,8%	70,0%	72,2%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	71,8%	74,1%	81,5%	91,1%	83,8%	93,7%	82,3%	81,3%	70,0%	70,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,46	7,72	7,95	7,36	7,81	7,90	7,88	8,02	7,86	7,33
P102 Continuarà venint	90,8%	72,8%	82,5%	90,0%	90,0%	95,1%	87,5%	95,1%	90,1%	87,3%	83,5%

ABS	Catalunya	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	60,0%	66,7%	82,4%	31,3%	64,0%	42,9%	80,0%	63,2%	38,5%	50,0%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	100,0%	100,0%	88,9%	87,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	69,1%	72,8%	63,8%	58,2%	76,5%	67,5%	62,5%	72,8%	55,6%	74,1%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	59,3%	54,3%	59,3%	51,9%	67,9%	56,8%	47,5%	53,1%	53,1%	49,4%
P4 El soroll habitual	90,6%	92,5%	88,9%	82,5%	72,5%	92,6%	85,0%	85,2%	86,3%	78,8%	72,3%
P5 Neteja del CAP	96,5%	97,5%	98,8%	92,6%	93,8%	100,0%	97,5%	95,1%	98,8%	93,8%	92,8%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	88,8%	87,7%	85,2%	91,4%	91,5%	90,1%	81,5%	93,8%	93,8%	94,0%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	92,6%	82,5%	90,0%	91,4%	92,7%	88,9%	86,4%	95,0%	95,1%	93,9%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	91,4%	81,3%	91,3%	95,1%	89,0%	84,0%	83,8%	95,1%	95,1%	90,4%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	95,0%	93,8%	93,8%	96,3%	94,9%	89,9%	89,7%	93,8%	89,9%	93,9%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	95,1%	93,8%	96,3%	100,0%	93,8%	91,1%	95,0%	95,1%	92,6%	92,7%
P11 Està en bones mans	94,0%	94,9%	88,5%	92,1%	98,8%	93,6%	86,3%	84,4%	95,1%	92,5%	92,7%
P12 Tracte personal metge	95,5%	91,4%	93,8%	90,1%	95,1%	93,9%	96,3%	92,6%	95,1%	96,3%	96,4%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	92,6%	97,3%	96,8%	93,5%	93,2%	97,3%	89,7%	97,0%	94,1%	93,3%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	88,9%	100,0%	100,0%	96,8%	97,7%	97,3%	92,3%	100,0%	94,1%	95,6%
P15 Informació coherent	93,4%	85,7%	90,3%	89,2%	98,6%	95,9%	87,5%	89,7%	95,7%	88,6%	98,5%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	79,2%	88,5%	96,8%	96,9%	84,7%	81,8%	90,9%	95,1%	85,2%	91,9%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	64,8%	70,4%	68,4%	83,9%	70,9%	66,1%	72,0%	88,7%	63,1%	85,5%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	81,0%	77,5%	69,2%	75,0%	82,3%	82,3%	71,4%	84,8%	79,5%	83,8%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	83,8%	86,3%	73,4%	81,3%	84,8%	88,6%	74,0%	86,1%	75,6%	86,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,70	7,89	7,68	7,89	8,21	7,64	7,74	8,04	7,83	8,01
P102 Continuarà venint	90,8%	92,6%	93,8%	88,9%	92,6%	95,1%	81,3%	88,8%	92,6%	86,3%	89,2%

ABS	Catalunya	296	297	298	299	300	302	303	304	305	306
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	50,0%	50,0%	80,0%	76,5%	100,0%	52,9%	45,5%	54,2%	60,0%	65,5%
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%	100,0%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	59,8%	60,8%	81,0%	52,4%	60,5%	51,2%	80,2%	67,9%	89,9%	70,4%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	50,6%	65,0%	44,0%	51,9%	35,8%	45,8%	56,6%	54,9%	59,3%	55,6%
P4 El soroll habitual	90,6%	78,0%	83,5%	78,6%	81,5%	77,8%	84,3%	91,4%	92,6%	88,6%	79,0%
P5 Neteja del CAP	96,5%	90,2%	100,0%	96,4%	96,3%	90,1%	86,7%	100,0%	95,1%	98,8%	92,6%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	90,2%	97,5%	92,9%	85,4%	95,1%	84,3%	89,2%	88,9%	95,1%	88,9%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	89,0%	98,7%	89,0%	92,7%	88,9%	80,7%	89,2%	87,8%	93,8%	91,4%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	91,4%	96,2%	92,8%	96,3%	96,3%	82,9%	94,0%	89,0%	96,3%	92,6%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	90,1%	96,2%	91,6%	98,8%	93,7%	88,0%	91,3%	92,7%	95,0%	91,3%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	92,7%	97,5%	95,2%	98,8%	95,1%	88,0%	92,7%	96,3%	96,3%	97,5%
P11 Està en bones mans	94,0%	92,6%	96,3%	92,9%	100,0%	95,1%	85,4%	91,5%	96,3%	92,6%	87,7%
P12 Tracte personal metge	95,5%	93,8%	100,0%	98,8%	96,3%	95,1%	89,2%	96,4%	96,3%	98,8%	91,3%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	94,7%	95,2%	95,5%	90,7%	97,3%	86,8%	89,1%	93,0%	95,7%	93,2%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	86,8%	97,6%	95,5%	88,4%	100,0%	92,1%	91,5%	93,2%	95,7%	100,0%
P15 Informació coherent	93,4%	86,8%	95,8%	91,9%	92,9%	92,8%	79,1%	89,3%	97,1%	91,8%	92,2%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	85,7%	85,5%	93,2%	89,7%	90,6%	72,9%	90,3%	86,2%	85,5%	88,3%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	77,8%	87,3%	82,5%	80,4%	80,3%	52,5%	76,7%	71,4%	84,3%	75,9%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	77,2%	73,1%	78,6%	67,9%	85,0%	62,5%	81,9%	70,9%	83,5%	74,7%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	83,5%	74,4%	83,3%	65,4%	87,5%	75,0%	81,9%	74,7%	82,5%	76,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,90	7,96	8,17	7,76	7,75	6,94	8,08	7,82	7,91	7,69
P102 Continuaría venint	90,8%	90,2%	91,1%	97,6%	87,5%	85,0%	74,1%	90,4%	95,1%	93,8%	85,9%

ABS	Catalunya	307	309	310	311	312	314	315	316	317	318
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	57,8%	60,0%	84,8%	63,6%	53,8%	67,5%	69,4%	93,3%	57,1%	47,6%
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%	95,8%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	79,0%	45,7%	63,0%	46,9%	67,9%	84,6%	74,7%	67,9%	84,1%	61,7%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	63,0%	55,6%	70,4%	45,7%	43,2%	50,6%	52,5%	66,7%	54,9%	56,3%
P4 El soroll habitual	90,6%	81,3%	91,4%	92,6%	87,5%	87,7%	91,4%	98,7%	95,1%	91,4%	90,1%
P5 Neteja del CAP	96,5%	98,8%	88,9%	96,3%	93,8%	92,5%	98,8%	100,0%	98,8%	100,0%	97,5%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	96,3%	87,5%	92,6%	91,4%	91,4%	93,8%	91,3%	92,5%	97,6%	93,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	92,6%	92,5%	91,4%	93,8%	90,1%	92,5%	91,3%	92,6%	95,1%	92,5%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	92,6%	95,0%	85,0%	91,4%	91,0%	95,0%	88,8%	92,6%	92,6%	88,8%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	96,3%	91,4%	98,8%	97,5%	97,5%	96,3%	92,5%	92,4%	97,5%	96,2%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	97,5%	91,3%	97,5%	100,0%	96,3%	96,3%	96,3%	96,3%	97,6%	95,1%
P11 Està en bones mans	94,0%	93,7%	96,3%	97,5%	93,8%	90,1%	93,8%	94,8%	90,0%	96,3%	94,9%
P12 Tracte personal metge	95,5%	97,5%	97,5%	96,3%	93,8%	95,1%	98,8%	96,2%	95,1%	95,1%	93,8%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	94,3%	92,5%	92,1%	93,9%	88,2%	98,0%	90,2%	96,7%	89,7%	98,0%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	85,7%	95,0%	92,1%	93,9%	91,2%	94,0%	95,2%	96,7%	89,7%	98,1%
P15 Informació coherent	93,4%	90,3%	86,7%	93,2%	95,5%	92,5%	94,5%	96,0%	91,2%	97,1%	95,9%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	90,8%	85,7%	92,5%	96,2%	89,2%	91,5%	88,1%	87,0%	93,2%	89,2%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	80,4%	66,1%	79,4%	84,7%	77,8%	86,5%	77,6%	78,4%	71,7%	73,2%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	80,8%	82,5%	91,4%	84,6%	82,3%	89,6%	88,3%	73,4%	87,5%	82,1%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	87,0%	87,5%	91,4%	91,0%	84,8%	90,9%	96,2%	71,8%	88,8%	84,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,01	7,78	8,12	7,94	7,88	8,01	8,08	7,74	7,90	7,95
P102 Continuarà venint	90,8%	95,1%	88,9%	88,9%	95,1%	79,5%	92,4%	92,5%	91,4%	95,1%	96,3%

ABS	Catalunya	319	320	322	323	324	325	326	327	328	329
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	55,4%	72,0%	60,0%	72,2%	86,0%	61,9%	39,3%	64,3%	81,3%	86,7%
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%	90,9%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	72,8%	50,0%	60,0%	67,1%	59,3%	64,2%	74,1%	60,8%	80,2%	78,4%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	59,3%	40,5%	40,5%	55,6%	67,1%	69,1%	69,1%	50,6%	75,0%	73,7%
P4 El soroll habitual	90,6%	96,3%	92,4%	91,3%	91,4%	97,6%	95,1%	95,1%	70,5%	92,5%	91,1%
P5 Neteja del CAP	96,5%	98,8%	91,3%	91,3%	93,9%	96,3%	92,6%	91,4%	96,3%	97,5%	96,3%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	98,8%	92,4%	95,0%	93,9%	93,9%	93,8%	90,1%	91,3%	91,4%	93,8%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	96,3%	91,3%	93,8%	95,1%	92,7%	93,8%	93,8%	90,0%	93,8%	92,5%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	98,8%	91,1%	93,7%	91,5%	92,7%	96,3%	89,9%	86,1%	95,1%	97,5%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	98,8%	97,4%	97,4%	93,8%	90,0%	98,7%	95,1%	93,7%	97,5%	94,9%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	97,5%	98,7%	100,0%	96,3%	96,3%	98,7%	97,5%	95,0%	96,3%	98,8%
P11 Està en bones mans	94,0%	95,1%	92,5%	97,5%	98,8%	88,9%	93,8%	97,5%	88,5%	96,3%	96,2%
P12 Tracte personal metge	95,5%	98,8%	97,5%	98,8%	97,6%	95,1%	97,5%	93,8%	88,6%	97,5%	95,0%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	91,2%	90,7%	94,1%	91,2%	93,0%	84,2%	100,0%	94,4%	100,0%	90,4%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	94,1%	95,3%	91,2%	97,1%	95,3%	86,8%	100,0%	94,4%	100,0%	92,3%
P15 Informació coherent	93,4%	98,6%	90,3%	98,5%	94,4%	90,8%	92,8%	97,1%	92,0%	96,1%	94,5%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	90,7%	87,9%	96,9%	87,5%	88,7%	92,1%	90,9%	93,9%	93,9%	88,5%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	85,4%	62,9%	69,8%	82,5%	78,9%	78,6%	78,0%	75,0%	85,0%	91,7%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	88,8%	76,3%	82,1%	85,0%	80,2%	81,3%	82,2%	86,3%	91,3%	85,1%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	88,8%	75,0%	91,0%	82,5%	81,3%	81,3%	80,8%	82,5%	93,8%	86,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,02	7,60	8,10	7,94	7,51	7,83	8,06	7,65	8,19	8,14
P102 Continuarà venint	90,8%	91,4%	89,9%	97,5%	91,4%	85,4%	89,9%	90,1%	90,0%	91,4%	91,1%

ABS	Catalunya	330	331	333	334	335	336	337	338	339	340
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	68,2%	52,6%	87,2%	77,1%	75,0%	73,5%	83,3%	61,5%	50,0%	59,1%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	88,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	57,0%	61,3%	84,8%	70,7%	76,5%	65,4%	65,8%	72,8%	64,2%	51,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	55,6%	53,8%	69,6%	55,4%	54,9%	66,3%	45,0%	54,3%	64,2%	64,6%
P4 El soroll habitual	90,6%	92,6%	87,3%	95,1%	87,7%	93,9%	92,6%	88,8%	87,7%	95,1%	95,1%
P5 Neteja del CAP	96,5%	97,5%	98,8%	96,3%	97,6%	97,6%	96,3%	91,3%	93,8%	96,3%	95,1%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	91,4%	93,7%	95,1%	90,4%	96,3%	95,1%	88,6%	85,0%	84,0%	86,4%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	88,9%	93,8%	87,7%	90,4%	95,1%	93,8%	88,8%	86,3%	88,9%	88,9%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	80,2%	95,0%	91,4%	90,4%	93,8%	91,1%	85,0%	88,9%	87,7%	87,8%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	93,7%	100,0%	95,1%	93,9%	98,8%	95,0%	92,5%	90,1%	92,5%	96,3%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	92,6%	98,8%	97,5%	97,6%	97,5%	96,3%	93,6%	93,8%	96,3%	98,8%
P11 Està en bones mans	94,0%	88,8%	98,7%	91,3%	97,6%	97,5%	93,8%	87,3%	91,1%	92,4%	92,5%
P12 Tracte personal metge	95,5%	93,8%	100,0%	97,5%	95,2%	98,8%	97,5%	87,5%	91,4%	90,1%	90,2%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	89,4%	93,9%	97,8%	95,7%	87,5%	88,0%	96,2%	97,7%	92,3%	82,6%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	89,4%	93,9%	100,0%	93,5%	92,7%	92,0%	94,2%	97,7%	89,7%	84,8%
P15 Informació coherent	93,4%	93,4%	95,7%	89,6%	97,3%	97,3%	97,0%	91,7%	97,1%	90,4%	94,8%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	82,5%	88,7%	82,8%	93,2%	88,9%	85,0%	82,5%	90,2%	87,5%	90,3%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	74,1%	78,5%	91,5%	72,2%	77,4%	63,5%	78,9%	83,9%	75,8%	76,2%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	82,5%	74,7%	93,6%	86,1%	70,9%	63,6%	84,8%	82,3%	88,6%	82,9%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	82,7%	75,6%	97,4%	88,8%	74,4%	65,4%	84,8%	81,0%	89,9%	86,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,51	7,71	8,09	7,63	7,78	7,63	7,63	7,69	8,00	7,83
P102 Continuarà venint	90,8%	82,7%	89,9%	88,8%	93,8%	85,2%	89,9%	87,5%	86,3%	91,4%	90,1%

ABS	Catalunya	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	42,1%	70,0%	91,5%	52,0%	52,5%	90,6%	96,1%	60,0%	57,1%	84,1%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	92,9%	100,0%		91,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	95,7%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	48,1%	56,8%	86,4%	59,5%	57,5%	93,8%	90,1%	81,5%	73,4%	80,2%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	64,2%	64,2%	71,3%	58,0%	50,6%	84,0%	90,1%	64,2%	51,9%	63,0%
P4 El soroll habitual	90,6%	84,0%	82,7%	97,5%	92,6%	92,6%	96,3%	98,8%	92,6%	91,4%	91,4%
P5 Neteja del CAP	96,5%	92,6%	95,1%	98,8%	97,5%	100,0%	98,8%	100,0%	97,5%	97,5%	98,8%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	92,6%	92,6%	95,0%	86,4%	93,8%	93,8%	96,3%	91,3%	87,7%	92,6%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	93,8%	95,1%	91,4%	85,2%	93,8%	91,4%	96,3%	92,6%	87,7%	97,5%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	90,0%	91,3%	95,0%	87,5%	91,4%	95,0%	96,3%	95,0%	91,3%	95,1%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	97,5%	91,3%	94,9%	93,6%	93,8%	96,3%	98,8%	97,5%	87,3%	95,0%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	100,0%	96,3%	98,8%	97,5%	97,5%	100,0%	100,0%	98,8%	93,8%	97,5%
P11 Està en bones mans	94,0%	93,8%	91,4%	94,9%	97,5%	93,7%	95,0%	98,8%	93,7%	88,5%	97,5%
P12 Tracte personal metge	95,5%	96,3%	96,3%	95,1%	93,8%	98,8%	93,8%	98,8%	97,5%	92,6%	97,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	97,1%	92,1%	97,4%	97,4%	87,1%	95,5%	100,0%	90,0%	92,9%	88,9%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	100,0%	92,1%	97,4%	94,9%	90,3%	97,7%	100,0%	92,7%	96,6%	91,4%
P15 Informació coherent	93,4%	93,2%	88,6%	94,4%	85,5%	88,0%	93,2%	97,3%	93,1%	94,2%	94,7%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	88,1%	86,8%	95,0%	94,4%	88,5%	91,9%	97,0%	78,1%	81,7%	93,8%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	66,1%	69,4%	89,4%	86,2%	77,6%	87,2%	98,0%	77,4%	69,6%	77,8%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	76,5%	70,4%	97,5%	72,2%	81,3%	95,1%	96,2%	86,4%	82,5%	91,4%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	76,5%	71,6%	97,5%	77,2%	82,5%	97,5%	97,5%	86,3%	88,8%	88,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,94	7,83	8,52	7,73	7,65	8,30	8,73	7,75	7,60	8,19
P102 Continuarà venint	90,8%	88,8%	83,8%	95,1%	93,8%	92,6%	92,5%	97,5%	93,7%	92,4%	93,7%

ABS	Catalunya	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	84,3%	78,1%	81,3%	69,8%	75,0%	34,0%	30,3%	79,6%	38,5%	84,6%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		91,7%	100,0%	100,0%	90,9%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	81,7%	63,2%	74,7%	74,1%	71,9%	60,5%	55,6%	70,7%	69,1%	74,1%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	65,9%	69,3%	45,0%	58,0%	73,6%	53,1%	59,8%	61,0%	58,0%	51,9%
P4 El soroll habitual	90,6%	91,5%	94,3%	92,5%	95,1%	94,4%	86,4%	76,8%	96,3%	98,8%	88,9%
P5 Neteja del CAP	96,5%	95,1%	100,0%	97,5%	96,3%	96,6%	96,3%	98,8%	100,0%	96,3%	100,0%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	92,7%	93,2%	91,1%	87,7%	97,7%	91,1%	95,1%	92,7%	91,4%	90,1%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	91,5%	89,7%	91,3%	93,8%	98,9%	96,3%	90,2%	91,4%	92,6%	93,8%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	97,5%	90,7%	91,3%	93,8%	98,9%	95,0%	92,6%	90,1%	95,1%	93,8%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	96,3%	96,6%	92,4%	95,1%	100,0%	97,5%	91,4%	96,3%	95,1%	97,5%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	98,8%	98,9%	96,3%	97,5%	98,9%	94,9%	93,9%	97,6%	97,5%	97,5%
P11 Està en bones mans	94,0%	95,1%	92,0%	83,3%	97,5%	98,9%	97,5%	86,4%	96,3%	94,9%	95,0%
P12 Tracte personal metge	95,5%	100,0%	94,3%	91,3%	93,8%	98,9%	96,3%	95,1%	95,1%	97,5%	95,1%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	97,6%	100,0%	95,0%	97,7%	88,7%	97,0%	94,2%	96,0%	97,4%	100,0%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	97,6%	97,6%	97,5%	97,7%	90,6%	97,1%	98,1%	96,2%	100,0%	100,0%
P15 Informació coherent	93,4%	90,7%	98,7%	94,3%	97,4%	96,3%	93,5%	93,7%	96,8%	97,3%	94,7%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	94,4%	87,9%	90,6%	89,1%	87,1%	89,8%	91,4%	86,0%	95,2%	87,9%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	84,5%	66,7%	69,2%	89,8%	88,9%	81,6%	69,5%	86,3%	81,0%	74,5%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	91,3%	77,9%	81,6%	79,7%	92,9%	81,0%	79,3%	89,9%	88,6%	82,7%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	87,5%	79,1%	81,6%	78,5%	96,5%	79,7%	85,4%	91,1%	87,3%	88,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,06	7,88	7,39	8,00	8,18	7,64	7,65	7,89	8,07	7,36
P102 Continuarà venint	90,8%	96,3%	90,9%	84,8%	95,1%	92,1%	93,8%	85,2%	96,3%	88,9%	87,7%

ABS	Catalunya	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	80,0%	87,1%	70,5%	81,0%	53,8%	69,6%	78,9%	80,0%	68,6%	60,7%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93,3%	100,0%	100,0%	95,2%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	76,8%	70,4%	82,9%	81,5%	42,5%	73,5%	70,4%	48,8%	67,1%	56,3%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	69,1%	55,0%	60,5%	65,4%	45,7%	68,7%	54,3%	51,9%	50,0%	61,7%
P4 El soroll habitual	90,6%	95,1%	97,5%	95,1%	97,6%	84,0%	96,3%	87,5%	81,0%	91,5%	92,6%
P5 Neteja del CAP	96,5%	100,0%	98,8%	98,8%	100,0%	98,8%	98,8%	98,8%	90,0%	92,7%	96,3%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	95,1%	91,1%	92,7%	93,9%	95,1%	92,8%	91,4%	93,8%	93,9%	91,4%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	95,1%	92,6%	91,5%	95,1%	93,8%	95,2%	91,4%	91,4%	90,2%	96,3%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	91,5%	95,1%	96,3%	93,9%	91,4%	94,0%	95,0%	90,0%	90,2%	91,4%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	97,5%	95,1%	95,0%	98,8%	100,0%	97,6%	91,1%	91,1%	91,4%	97,5%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	97,6%	96,3%	96,3%	100,0%	100,0%	97,6%	98,7%	93,8%	97,6%	95,1%
P11 Està en bones mans	94,0%	95,1%	94,8%	96,3%	98,8%	96,3%	98,8%	91,3%	91,1%	89,9%	94,9%
P12 Tracte personal metge	95,5%	97,6%	95,1%	95,1%	98,8%	98,8%	97,6%	95,1%	97,5%	93,9%	96,3%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	94,6%	97,7%	93,9%	90,3%	92,6%	94,1%	94,3%	94,6%	97,3%	91,4%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	94,6%	97,8%	93,9%	96,8%	92,6%	94,1%	88,6%	94,6%	97,3%	94,4%
P15 Informació coherent	93,4%	95,4%	95,8%	98,7%	97,3%	94,2%	100,0%	91,5%	90,1%	94,5%	93,3%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	93,2%	96,4%	85,7%	93,0%	95,5%	96,4%	94,5%	85,5%	93,2%	93,0%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	82,0%	84,9%	81,4%	79,2%	78,5%	70,9%	78,6%	66,7%	76,2%	76,4%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	78,5%	91,3%	84,8%	83,8%	75,9%	81,7%	82,5%	73,4%	68,3%	73,4%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	77,2%	90,0%	89,9%	86,3%	77,2%	79,5%	84,0%	75,6%	72,0%	77,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	7,99	8,09	8,05	8,24	7,59	8,04	7,59	7,94	7,61	7,53
P102 Continuarà venint	90,8%	95,1%	95,1%	95,1%	93,8%	86,4%	97,6%	88,6%	87,5%	82,9%	88,8%

ABS	Catalunya	371	372	373	374	375	376	377	378	380	383
P1.1 Temps que triguem quan truca per telèfon	70,8%	81,5%	76,9%	73,2%	70,0%	66,7%	79,3%	97,0%	82,6%	86,7%	78,6%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	92,9%	100,0%	100,0%		100,0%	100,0%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	81,5%	77,5%	87,5%	61,7%	63,0%	82,7%	91,4%	43,8%	88,2%	76,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	58,8%	72,5%	46,9%	41,0%	32,1%	55,6%	66,7%	63,0%	71,8%	42,0%
P4 El soroll habitual	90,6%	95,1%	96,3%	96,3%	82,5%	81,5%	97,5%	97,5%	95,1%	97,6%	88,9%
P5 Neteja del CAP	96,5%	100,0%	98,8%	98,8%	98,8%	92,6%	98,8%	98,8%	97,6%	100,0%	98,8%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	91,4%	93,8%	95,0%	92,6%	95,1%	98,8%	97,5%	93,9%	94,1%	92,6%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	93,8%	90,0%	93,8%	90,1%	87,5%	98,8%	95,1%	92,7%	95,3%	91,4%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	91,4%	90,0%	90,0%	93,8%	92,6%	98,8%	97,5%	92,7%	90,5%	90,0%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	93,7%	94,8%	98,8%	96,3%	95,1%	96,3%	94,9%	93,8%	92,8%	91,4%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	93,8%	98,7%	97,5%	97,5%	98,8%	97,5%	97,5%	98,8%	97,6%	96,3%
P11 Està en bones mans	94,0%	95,0%	88,5%	98,8%	96,3%	95,1%	97,5%	94,9%	93,8%	94,1%	95,1%
P12 Tracte personal metge	95,5%	95,1%	96,3%	96,3%	95,0%	95,0%	97,5%	96,3%	95,1%	95,3%	97,5%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	96,9%	97,0%	100,0%	93,2%	90,0%	100,0%	100,0%	97,6%	95,6%	88,6%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	96,9%	97,0%	97,6%	95,5%	93,9%	100,0%	100,0%	97,6%	95,6%	100,0%
P15 Informació coherent	93,4%	92,5%	92,9%	98,6%	95,6%	95,9%	97,4%	98,6%	92,1%	93,6%	94,7%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	89,4%	87,1%	89,5%	84,8%	92,4%	89,1%	93,2%	90,8%	89,3%	90,1%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	86,8%	63,6%	90,2%	73,6%	59,4%	83,0%	90,2%	71,0%	81,5%	70,9%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	85,5%	88,2%	82,5%	78,8%	76,5%	89,7%	92,2%	81,7%	87,8%	73,4%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	88,2%	90,9%	87,5%	78,8%	82,7%	91,1%	92,3%	79,3%	91,4%	75,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,00	7,70	7,95	7,60	7,54	8,27	8,49	7,65	8,09	7,65
P102 Continuarà venint	90,8%	93,8%	87,3%	90,1%	87,7%	86,3%	93,8%	96,3%	92,7%	91,7%	87,5%

ABS	Catalunya	384	385	386	387	388	389	390	391	392
P1.1 Temps que triguen quan truca per telèfon	70,8%	67,5%	56,0%	52,6%	52,9%	61,8%	80,8%	65,9%	59,3%	59,0%
P1.2 La sol·licitud de visita per Internet va ser...	98,2%	100,0%	100,0%	94,4%	100,0%		100,0%	100,0%	100,0%	83,3%
P2 Facilitat pel dia de visita	71,5%	69,1%	72,0%	47,5%	66,3%	72,2%	79,0%	60,0%	73,5%	69,5%
P3 Puntualitat per entrar a consulta	59,9%	59,8%	64,6%	38,3%	56,3%	52,5%	76,5%	65,8%	50,0%	52,4%
P4 El soroll habitual	90,6%	96,3%	93,9%	82,7%	91,3%	92,6%	93,8%	93,8%	95,1%	97,6%
P5 Neteja del CAP	96,5%	100,0%	100,0%	95,0%	92,5%	96,3%	98,8%	94,9%	100,0%	97,6%
P6 Temps que li dedica el metge	91,8%	91,4%	87,8%	95,0%	90,0%	93,8%	90,1%	89,9%	86,9%	90,2%
P7 El metge l'escolta i es fa càrrec	92,3%	95,1%	92,6%	97,5%	92,5%	93,8%	92,6%	90,0%	92,9%	93,9%
P8 Pot donar la seva opinió	92,2%	96,3%	91,5%	95,1%	92,5%	95,1%	92,6%	91,3%	90,1%	92,5%
P9 El metge li dona la informació que necessita	94,7%	93,8%	93,8%	97,4%	94,9%	93,7%	97,5%	94,9%	89,2%	93,7%
P10 S'entenen les explicacions	96,8%	95,1%	95,1%	98,8%	98,8%	97,5%	98,8%	96,3%	95,1%	96,3%
P11 Està en bones mans	94,0%	93,8%	90,2%	90,0%	98,7%	96,3%	93,8%	90,0%	89,0%	92,7%
P12 Tracte personal metge	95,5%	97,5%	97,6%	98,8%	93,8%	96,3%	95,0%	95,0%	97,6%	100,0%
P13 La infermera l'escolta i es fa càrrec	94,0%	92,5%	94,7%	86,7%	96,6%	97,0%	97,2%	93,1%	96,7%	95,3%
P14 Tracte personal infermera	95,3%	95,1%	97,4%	80,6%	96,6%	100,0%	94,6%	96,8%	96,7%	97,7%
P15 Informació coherent	93,4%	92,0%	97,1%	92,9%	91,4%	93,9%	95,8%	89,6%	91,4%	94,8%
P16 El metge de capçalera té informació del que li han fet	89,7%	90,0%	84,9%	93,1%	91,4%	94,8%	87,8%	88,4%	83,9%	88,1%
P17 Atenció rebuda al CAP per un problema urgent	77,6%	84,6%	78,6%	65,4%	69,0%	76,6%	84,3%	81,1%	80,4%	79,6%
P18 Suport atenció al taulell	83,6%	87,5%	91,5%	69,2%	93,5%	83,8%	89,9%	81,8%	67,1%	87,2%
P19 Tracte personal del taulell	84,9%	91,1%	92,7%	73,1%	92,2%	80,2%	88,8%	81,8%	70,7%	82,3%
P101 Grau de satisfacció global	7,90	8,02	7,89	7,27	7,81	7,77	8,10	7,38	7,50	7,70
P102 Continuaría venint	90,8%	86,6%	90,2%	82,7%	89,9%	96,3%	90,0%	81,6%	89,2%	90,1%

6.3 Annex 3: Bibliografia

Específica de la línia de servei: Atenció Primària.

1. Amblas, S. Directora del DEP Instituto (2009) El uso de una metodología sólida en estudios de satisfacción determina la calidad de la información.
2. Barrasa J.I, y Aibar C. (2003) *Revisión sistemática de los estudios de satisfacción realizados en España en el período 1986-2001*. Rev Calidad Asistencial;18(7):580-90
3. Caminal, J.(2001) *La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios*, Universidad Autónoma de Barcelona
4. Guix Oliver J et al (2006): *Pacientes, médicos y enfermeros: tres puntos de vista distintos sobre una misma realidad. Actitudes y percepciones ante los derechos de los pacientes*. Gac Sanit. 2006;20(6):465-72
5. Guix, J (2002): *P<0,05, sí, pero...”: la aplicación de la metodología cualitativa en la investigación sanitaria*. Calidad Asistencial 2003;18(1):55-8.
6. Lorenzo S, et al (2004). *Análisis matricial de la voz del cliente: QFD aplicado a la gestión sanitaria*. Gac Sanit;18(6):464-71
7. Mira JJ, Aranz J. (2000): *La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria*. Med Clin (Barcelona); 114(Suplemento 3):26-33.
8. Mira JJ, Galdón M, García EI, Velasco MV, Lorenzo S, Vitaller J, et al. (1999) *¿Qué hace que los pacientes estén satisfechos? Análisis de la opinión de pacientes y profesionales mediante la técnica Delphi*. Rev Calidad Asistencial; 14:165-77
9. Sierra Talamantes, et altri:(2009): *Elaboración de un cuestionario para medir la calidad con los cuidados de Enfermería*. Enfermería en Cardiología N.º 47-48 / 2.º - 3.er cuatrimestre 2009

Ampliació de continguts

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

Altres referències

1. Aguado-Blázquez H, Cerdà-Calafat I, Argimon-Pallàs JM, Murillo-Fort C, Canela-Soler J (2011): Divisió d'Atenció Ciutadana, Servei Català de la Salut, Generalitat de Catalunya, Barcelona, España: *Plan de encuestas de satisfacción del CatSalut-PLAENSA©: Estrategias para incorporar la percepción de la calidad de servicio de los ciudadanos en las políticas de salud*. Medicina Clinica [137 Suppl 2:55-9]
2. Amezcua M. Gálvez Toro A. (2002) *Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta*. Rev. Española Salud Pública. 76; 423-436
3. Ana Sáinz, José Ramón Martínez, Margarita Alonso et alt (2002): *Calidad percibida por los pacientes quirúrgicos en un hospital de alta complejidad*. Rev Calidad Asistencial 2002;17(5):284-91
4. Barrasa Ignacio J. Aibar, Carlos. (2003): *revisión sistemática de los estudios de satisfacción realizados en España en el período 1986-2001*. Calidad Asistencial 2003: 18(7)580-90.
5. Barriola Lerchundib, M.T., García-Urbanejab, M., Guajardo Remachaa, J., Ladrón de Guevarab, J.M. López Arbeloab, G. i Yetano Laguna, J. (2006) “*Trescientos indicadores de calidad hospitalarios automáticos a partir del Conjunto Mínimo de Datos Básicos*”, *Revista de Calidad Asistencial*, 21 (4), pp. 207.212.
6. Bel Revertere, M., Castro Guardiola, P., Marquet Palomerb, R., Oliver Esteve, A., Palacio Lapuentea, F. i Piñol Moreso, J.L. (2003) “*Las expectativas de los pacientes: ¿qué aspectos valoran en un centro de salud?, Un estudio cualicuantitativo*”. Atención primaria: Publicación oficial de la Sociedad Española de Familia y Comunitaria, 31 (5), pp.307-314.
7. Bikker A P, . Thompson b A G.H (2002) *Predicting and comparing patient satisfaction in four different modes of health care across a nation* .*international Journal for Quality in Health Care*. 14;1; pp1-3.
8. Coralia Massip Pérez; Rosa María Ortiz ReyesII; María del Carmen Llantá AbreullI; Madai Peña FortesIV; Idalmis Infante Ochoa (2008) *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*, Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología. La Habana, Cuba.

9. Cordova, VH (2007): *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau en relación con la motivación del personal de salud*. Tesis para optar al grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Lima, Perú.
10. Díaz R. (2002): *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios*. Rev Calidad Asistencial;17:22-9.
11. Durai R (2009): Patient satisfaction survey – a measure of quality of patient care and clinical governance. [online] Disponible a: <http://ijcp.rsmjournals.com/content/13/1/30.abstract>
12. Encuestas de satisfacción 2008. Servicio Andaluz de Salud. Consejería de Salud. Junta de Andalucía.
13. Epelde, F. (2007). “Evaluación del efecto de la información en la satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de urgencias hospitalarios”. Revista de Calidad Asistencial, pp 161-167
14. Gea MT, Hernán-García M, Jiménez-Marín JM, Cabrera A. (2001) *Opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio de urgencias del centro médico-quirúrgico del Hospital Virgen de las Nieves*. Rev Calidad Asistencial;16:37-44.
15. González, N., Quintana, J.M., Bilbao, A., Estevan, C., San Sebastián, J.A., Sierra, E., Aizpuru, F. i Escobar, A. (2008) *Satisfacción de los usuarios de 4 hospitales del Servicio Vasco de Salud*. Gaceta Sanitaria, 22 (3), pp. 210-217.
16. Hernando P, Lechuga FJ, Gumá JR, Matín-Floridos C, Vivancos H. (2001): *Valoración de la satisfacción en pacientes hospitalizados por infarto agudo de miocardio: la utilidad del informe del usuario y los grupos de discusión*. Rev Calidad Asistencial;16:261-8.
17. Guix Oliver, J. Fernández Ballart F, Sala Barbany J (2006): *Pacientes, médicos y enfermeros: tres puntos de vista distintos sobre una misma realidad. Actitudes y percepciones ante los derechos de los pacientes*. Gac Sanit.;20(6):465-72
18. L. Maceiras (2002): *Encuestas de satisfacción de usuarios Área de Medicina Preventiva y Salud Pública*, Universidad de Vigo. Salud Publica Educ Salud; 2 (1): 28-33
19. López-Madurga ET, Mozota J, Moliner J, Cuartero R, MartínezVidal JA, Guerrero L. (2001): *Estrenamos servicio de urgencias, ¿mejora la satisfacción de los pacientes?* Rev Calidad Asistencial;16:164-8.

20. López-Viñas, M.L., Guzmán-Sebastián, R., Tirvió-Gran, C., Busquets-Bou, E. i Manzanera-López, R. (2004) *Evaluación de la calidad de la asistencia en Cataluña. Modelo de acreditación*, Revista de Calidad Asistencial, 19 (3), pp.151-156.
21. Maceiras, L. (2002) *Encuestas de satisfacción de usuarios*. Salud Pública Educ Salut, 2 (1) pp. 28-33.
22. Martínez-rodríguez, r.; Urdaneta pignalosa, g.; Rosales bordes, A. y Villavicencio mavrich, H. (2008) *Cuestionario de evaluación de la calidad asistencial en un servicio de urgencias urológicas*. Actas Urol Esp [online]., vol.32, n.7, pp. 717-721. ISSN 0210-4806
23. Marzo, Juan Carlos (2002): *La satisfacción del usuario des del modelo de la confirmación de expectativas: Respuesta a algunos interrogantes*. Psicothema.
24. Mas A. Elaboración y validación de una encuesta de calidad percibida en pacientes hospitalizados. Rev Calidad Asistencial 2001; 16:501-50.
25. Mira J.J (2002): *Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales de atención primària*. Calidad Asistencial 2002;17(5):273-83.
26. Mira JJ, Buil JA, Aranaz J, Vitaller J, Lorenzo S, Ignacio E, et al. (2000): *¿Qué opinan los pacientes de los hospitales públicos? Análisis de los niveles de calidad percibida en cinco hospitales*. Gac Sanit;14:291-3.
27. Mira JJ, Rodríguez J, Tirado S, Sitges E. (2000); *Semejanzas y diferencias ente satisfacción y calidad percibida*. Rev Calidad Asistencial 5:36-42.
28. Mira JJ, Rodríguez-Marín J, Carbonell MA, Pérez-Jover V, Blaya M, García A, et al. (2001); *Causas de satisfacción e insatisfacción en urgencias*. Rev Calidad Asistencial;16:390-6.
29. Plinio Pinna Pintor (2004): *Patients centered Care. Perceived Quality of Care* La centralità del paziente nella scelta delle cure*. La qualità percepita. It J Practice Cardiol 2004; 4 : 72-76)
30. Retamal A, Monge V. (2001)*Calidad percibida en dos zonas básicas de salud de la provincia de Cuenca: diferencias entre usuarios según el género del médico*. Rev Calidad Asistencial;16:92-100.
31. Ruggeri M. (2001): *Subjective and objective dimensions of quality of life in psychiatric patients: a factor analytical approach*. [online] Disponible a: <http://bjp.rcpsych.org/content/178/3/268.full>

32. Sierra Talamantes, C. (2008): *Revisión de conceptos de calidad*. Enfermería Integral.
33. Villanueva, A et altri (2003): *Cumplimiento de estándares de calidad en la atención del parto institucional y nivel de satisfacción de usuarias*. CIMEL, Volumen 8, Nº 1
34. Weldt C (2005): *Medición de la calidad del servicio de salud mental de un servicio de salud universitaria en función de los índices de satisfacción de un grupo de usuarios*. [online] Disponible a: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/785/78523205.pdf>

6.4 Annex 4. Qüestionari

Línia de servei d'atenció primària

P1. Com va demanar hora?

P 1.1. Quan **truca per telèfon** al CAP / ambulatori, què li sembla el temps que triguen a agafar la trucada?

P 1.2. La sol·licitud de la visita va ser.....

P 2 Què opina de la **facilitat** perquè li donin **visita** per al dia que a vostè li va bé?

P 3 Tenint en compte l'hora de visita que li han donat, què li sembla la **puntualitat** per entrar a la consulta?

P 4 Valori el **soroll** que hi ha **habitualment** a la sala d'espera.

P 5 Quina impressió té de la **neteja** del CAP / ambulatori?

P 6 Què opina del **temps que li dedica** el metge quan el visita?

P 7. Quina **disposició** té el metge per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?

P 8. Què li sembla la **predisposició** del metge perquè vostè pugui **donar la seva opinió**?

P 9. El metge li dóna **la informació que necessita** sobre la seva malaltia, el tractament que fa, etc.?

P10. El metge **li dóna la informació** de manera que pugui **entendre-la**?

P 11. Té la sensació d'estar en **bones mans**?

P 12. Com valora el **tracte**, amabilitat, que té amb vostè **el metge**?

FILTRE P 13. Ha anat a la consulta d'infermeria en els darrers 12 mesos?

P 13. Quina disposició té la infermera per **escoltar-lo i fer-se càrrec** del que a vostè li preocupa de la seva salut?

P 14. Com valora el **tracte**, amabilitat, que té amb vostè la **infermera**?

P 15. La **informació** que li donen els **diferents professionals*** sobre el seu problema de salut **és coherent**?

P 16. Quan ha anat a **altres metges***, el metge de capçalera i/o infermera té informació del que li han fet?

P 17. Com valora l'atenció que rep quan va al seu CAP / ambulatori per un **problema urgent**?

P 18. Com valora **el suport**, l'ajuda, que li donen durant **l'atenció al taulell**?

P 19. Com valora el **tracte**, amabilitat, que té amb vostè el personal del taulell?

P 101 I ara per acabar, valori de 0 a 10 **el seu grau de satisfacció global** amb el seu CAP / ambulatori. (Si hagués de posar una nota del 0 al 10, quina nota li posaria? Tenint en compte que 0 vol dir gens satisfet i 10 molt satisfet.)

P 102 Si pogués triar, **continuaría venint** a aquest CAP / ambulatori?

6.5 Annex 5: Relació ABS

ABS	NOM DE	REGIÓ/ÀMBIT	ENTITAT PROVEÏDORA
1	Agramunt	RS Lleida	208-ICS
2	Alcarràs	RS Lleida	208-ICS
3	Alfarràs	RS Lleida	208-ICS
4	Ampostà	RS Terres de l'Ebre	208-ICS
5	Anglès	RS Girona	Institut d'Assistència Sanitària
7	Aran	RS Alt Pirineu	1822-Aran Salut SS.AA.II.
8	Arbúcies-Sant Hilari	RS Girona	208-ICS
9	Arenys de Mar	Nord	208-ICS
10	Argentona	Nord	Consorci Sanitari del Maresme
11	Artés	RS Catalunya Central	208-ICS
12	Artesa de Segre	RS Lleida	208-ICS
13	El Vendrell	RS Camp de Tarragona	Fundació Centres Assistencials i d'Urgències
14	Balaguer	RS Lleida	208-ICS
15	Banyoles	RS Girona	208-ICS
16	Barcelona-1A- Barceloneta	CSB	PAMEM
17	Barcelona-1B- Barceloneta	CSB	208-ICS
18	Barcelona-1C- Gòtic	CSB	208-ICS
19	Barcelona-1D- Raval Sud	CSB	208-ICS
20	Barcelona-1E- Raval Nord Dr. Lluís Sayé	CSB	208-ICS
21	Barcelona-2A - Sant Antoni	CSB	208-ICS
22	Barcelona-2B - Via Roma	CSB	208-ICS
23	Barcelona-2C- Esquerra Eixample	CSB	Institut Català de la Salut - CAPSE
24	Barcelona-2D - Universitat	CSB	208-ICS
25	Barcelona-2E- Esquerra Eixample	CSB	Institut Català de la Salut - CAPSE
27	Barcelona-2G - València	CSB	EAP Dreta de l'Eixample
28	Barcelona-2H - P ^o Sant Joan Dreta	CSB	208-ICS
29	Barcelona-2I - Sgda. Família	CSB	Consorci Sanitari Integral
30	Barcelona-2J - Carles I	CSB	EAP Dreta de l'Eixample
31	Barcelona-2K - Sgda. Família	CSB	Consorci Sanitari Integral
32	Barcelona-3A - Poble Sec	CSB	EAP Poble Sec, SL
33	Barcelona-3B - Poble Sec-Montjuic	CSB	208-ICS
34	Barcelona-3C - Dr. Carles Ribas	CSB	208-ICS
35	Barcelona-3D - BordetaConsell de Cent	CSB	208-ICS
36	Barcelona-3E - Sants	CSB	208-ICS
38	Barcelona-3G - Numància	CSB	208-ICS
39	Barcelona-4A - Les Corts	CSB	208-ICS
40	Barcelona-4B - Montnegre	CSB	Parc Sanitari Pere Virgili
41	Barcelona-4C - Les Corts	CSB	Consorci de Gestió Corporació Sanitària
42	Barcelona-5A - Marc Aureli	CSB	208-ICS
43	Barcelona-5B - Sant Elies	CSB	208-ICS
44	Barcelona-5C - Sarrià	CSB	EAP Vallplasa-Sarrià
45	Barcelona-5D- Vallvidrera-Les Planes	CSB	EAP Vallplasa-Sarrià
46	Barcelona 5E - Sant Gervasi	CSB	Parc Sanitari Pere Virgili
47	Barcelona-6A - Camp d'en Grassot	CSB	208-ICS
48	Barcelona-6B - Pare Claret	CSB	208-ICS
49	Barcelona-6C - Lesseps	CSB	PAMEM
50	Barcelona-6D - Vallcarca	CSB	Parc Sanitari Pere Virgili
51	Barcelona-7A - Sanllehy	CSB	208-ICS
52	Barcelona-7B - Sardanya	CSB	EAP Sardanya
53	Barcelona-7C - El Carmel	CSB	208-ICS
54	Barcelona-7D - Horta	CSB	208-ICS
55	Barcelona-7E - Sant Rafael	CSB	208-ICS
56	Barcelona-7F - Horta	CSB	208-ICS
57	Barcelona-8A - Vilapiscina	CSB	208-ICS
58	Barcelona-8B - Rio de Janeiro-Porta	CSB	208-ICS
59	Barcelona-8C - Turó de la Peria	CSB	208-ICS
60	Barcelona-8D - Rio de Janeiro-Prosper	CSB	208-ICS

ABS	NOM DE	REGIÓ/ÀMBIT	ENTITAT PROVEÏDORA
61	Barcelona-8E - Rio de Janeiro-Verdun	CSB	208-ICS
62	Barcelona-8F - Gineueta	CSB	208-ICS
63	Barcelona-8G - Roquetas	CSB	208-ICS
64	Barcelona-8H- Ciutat Meridiana	CSB	208-ICS
65	Barcelona-9A - La Sagrera	CSB	208-ICS
67	Barcelona-9C - Congrés	CSB	208-ICS
68	Barcelona-9D - Sant Andreu	CSB	208-ICS
69	Barcelona-9E - Bon Pastor	CSB	208-ICS
70	Barcelona-9F - Via Barcino	CSB	208-ICS
71	Barcelona-10A - Vila Olímpica	CSB	PAMEM
72	Barcelona-10B - Ramon Turó	CSB	208-ICS
73	Barcelona-10C - Poblenou	CSB	208-ICS
74	Barcelona-10D - Besòs	CSB	208-ICS
75	Barcelona-10E - Encants	CSB	208-ICS
76	Barcelona-10F - Camp de l'Arpa	CSB	208-ICS
77	Barcelona-10G - El Clot Dreta	CSB	208-ICS
78	Barcelona-10H - Sant Martí	CSB	208-ICS
79	Barcelona-10I - La Pau	CSB	208-ICS
80	Bàscara	RS Girona	208-ICS
81	Bellpuig	RS Lleida	208-ICS
82	Berga	RS Catalunya Central	208-ICS
83	Besalú	RS Girona	208-ICS
84	La Bisbal d'Empordà	RS Girona	Consorci Assistencial del Baix Empordà
85	Blanes	RS Girona	208-ICS
86	Les Borges Blanques	RS Lleida	208-ICS
87	Les Borges del Camp	RS Camp de Tarragona	Institut Català de la Salut
88	Calaf	RS Catalunya Central	208-ICS
89	Caldes de Montbui	Nord	208-ICS
90	Calella	RS Girona	Org. Aut. Local Hospital Sant Jaume de Calella
91	Cambriès	RS Camp de Tarragona	Grup SAGESSA
92	Camprodon	RS Girona	208-ICS
93	Canet de Mar	RS Girona	208-ICS
95	Cardedeu	Nord	208-ICS
96	Cardona	RS Catalunya Central	208-ICS
97	Castellar del Vallès	Nord	208-ICS
98	Montserrat	RS Catalunya Central	208-ICS
100	Cassà de la Selva	RS Girona	Institut d'Assistència Sanitària
101	Celrà	RS Girona	208-ICS
102	Centelles	RS Catalunya Central	EAP Osona sud-Alt Congost, SL
103	La Cerdanya	RS Alt Pirineu	182-F.P. Hospital de Puigcerdà
104	Cerdanyola del Vallès-1-Serraparera	Nord	208-ICS
105	Cerdanyola del Vallès-2-Fontetes	Nord	208-ICS
106	Cervera	RS Lleida	208-ICS
107	Constantí	RS Camp de Tarragona	208-ICS
108	Cornellà de Llobregat-1-Dr.Martí i Julià	Sud	208-ICS
109	Cornellà de Llobregat-2-Sant Ildefons	Sud	208-ICS
110	Cornellà de Llobregat-3-Gavarrà	Sud	208-ICS
111	Cornellà de Llobregat-4-Jaume Soler	Sud	208-ICS
112	Cornudella de Montsant	RS Camp de Tarragona	208-ICS
113	Deltebre	RS Terres de l'Ebre	208-ICS
114	L'Escala	RS Girona	Fundació Privada Hospital de Figueres
115	Esparreguera	Sud	208-ICS
116	Esplugues de Llobregat-1-Can Vidalet	Sud	208-ICS
117	Esplugues de Llobregat-2-Lluís Millet	Sud	208-ICS
118	Falset	RS Camp de Tarragona	208-ICS
119	Figueres-Ernest Lluch	RS Girona	208-ICS
120	Flix	RS Terres de l'Ebre	208-ICS
121	La Garriga	Nord	208-ICS
122	Gavà-1	Sud	208-ICS
123	Gavà-2-Dr.Bartomeu Fabrès	Sud	208-ICS
124	Girona-1-Santa Clara	RS Girona	208-ICS
125	Girona-2-Can Gibert del Pla	RS Girona	208-ICS

ABS	NOM DE	REGIÓ/ÀMBIT	ENTITAT PROVEÏDORA
126	Girona-3-Montilivi	RS Girona	208-ICS
127	Girona-4-Taialà	RS Girona	208-ICS
128	Baix Berguedà	RS Catalunya Central	208-ICS
129	La Granadella	RS Lleida	208-ICS
130	Alt Berguedà	RS Catalunya Central	208-ICS
131	Anoia rural	RS Catalunya Central	208-ICS
133	La Jonquera	RS Girona	208-ICS
134	Llançà	RS Girona	208-ICS
135	Lleida-1-Rbla. De Ferran	RS Lleida	208-ICS
136	Lleida-2-Ronda	RS Lleida	208-ICS
137	Lleida-3-Eixample	RS Lleida	208-ICS
138	Lleida-4-Balàfia-Pardinyes	RS Lleida	208-ICS
139	Lleida-5-Capponet.Drª Castells	RS Lleida	208-ICS
140	Lleida-6-Bordeta-Magraners	RS Lleida	208-ICS
141	Lleida rural-1 Nord	RS Lleida	Gestió de Serveis Sanitaris
142	Lloret de Mar	RS Girona	Consorci Sanitari de la Selva
143	Malgrat de Mar	RS Girona	Org. Aut. Local Hospital Sant Jaume de Calella
144	Manlleu	RS Catalunya Central	208-ICS
145	Manresa-1	RS Catalunya Central	Althaia
146	Manresa-2	RS Catalunya Central	208-ICS
147	Manresa-3	RS Catalunya Central	Althaia
148	Manresa-4-Sagrada Família	RS Catalunya Central	208-ICS
149	Martorell Ciutat	Sud	208-ICS
150	Martorelles	Nord	208-ICS
152	Mataró-1 - La Riera	Nord	208-ICS
153	Mataró-2 - Mataró Centre	Nord	Consorci Sanitari del Maresme
154	Mataró-3 - Rocafonda	Nord	208-ICS
155	Mataró-4 - Cirera Molins	Nord	Consorci Sanitari del Maresme
156	Mataró-5 - Rda. Cerdanya	Nord	208-ICS
157	Mataró-6 - El Maresme	Nord	208-ICS
158	Mataró-7 - Rda. Prim	Nord	208-ICS
159	Moià	RS Catalunya Central	208-ICS
160	Molins de Rei	Sud	208-ICS
161	Pla d'Urgell	RS Lleida	208-ICS
162	Montblanc	RS Camp de Tarragona	208-ICS
163	Mont-Roig del Camp	RS Camp de Tarragona	208-ICS
164	Montornès-Montmeló	Nord	208-ICS
165	Móra la Nova-Mora d'Ebre	RS Terres de l'Ebre	208-ICS
166	El Morell	RS Camp de Tarragona	208-ICS
167	Navàs-Balsareny	RS Catalunya Central	208-ICS
168	Olesa de Montserrat	Sud	Mútua de Terrassa
169	Alt Urgell Sud	RS Alt Pirineu	208-ICS
171	Olot	RS Girona	208-ICS
172	Palafugell	RS Girona	Consorci Assistencial del Baix Empordà
173	Palamòs	RS Girona	Consorci Assistencial del Baix Empordà
174	Pallars Sobirà	RS Alt Pirineu	208-ICS
175	Parets del Vallès	Nord	208-ICS
176	Penedès rural	Sud	208-ICS
177	Perelada	RS Girona	Albera Salut, S.l.
178	L'Ametlla de Mar-el Perelló	RS Terres de l'Ebre	208-ICS
179	La Pobla de Segur	RS Alt Pirineu	208-ICS
180	Alta Ribagorça	RS Alt Pirineu	208-ICS
181	Ponts	RS Lleida	208-ICS
182	El Prat de Llobregat-1-Ramona Via	Sud	208-ICS
183	El Prat de Llobregat-2-San Cosme	Sud	208-ICS
184	El Prat de Llobregat-3-Dr.Pujol Capsada	Sud	208-ICS
185	Lluçanès	RS Catalunya Central	208-ICS
186	Premià de Mar	Nord	208-ICS
187	Ripoll-Sant Joan de les Abadesses	RS Girona	208-ICS
188	Riudoms	RS Camp de Tarragona	Fundació Privada FASS
189	Roses	RS Girona	208-ICS
190	Sabadell-1A-Rambla	Nord	208-ICS

ABS	NOM DE	REGIÓ/ÀMBIT	ENTITAT PROVEÏDORA
191	Sabadell-1B-Gaudi	Nord	208-ICS
192	Sabadell-2-Creu Alta	Nord	208-ICS
193	Sabadell-3A-Andorra	Nord	208-ICS
194	Sabadell-3BCan Deu	Nord	208-ICS
196	Sabadell-5 - Lepant	Nord	208-ICS
197	Sabadell-6 - Creu Barberà	Nord	208-ICS
198	Sabadell-7 - La Serra	Nord	208-ICS
199	Salt	RS Girona	208-ICS
200	Sallent	RS Catalunya Central	208-ICS
201	Sant Andreu de la Barca	Sud	208-ICS
202	Sant Boi de Llobregat-1-Montclar	Sud	208-ICS
203	Sant Boi de Llobregat-2-Molí Nou	Sud	208-ICS
204	Sant Boi de Llobregat-3-Camps Blancs	Sud	208-ICS
205	Sant Boi de Llobregat-4-Vinyets	Sud	208-ICS
206	Sant Carles de la Ràpita	RS Terres de l'Ebre	208-ICS
207	Sant Celoni	Nord	208-ICS
208	Sant Feliu de Guíxols	RS Girona	208-ICS
209	Sant Feliu de Llobregat-1-El Pla	Sud	208-ICS
210	Sant Feliu de Llobregat-2-Rambla	Sud	208-ICS
211	Navarcles-Sant Fruitós de Bages	RS Catalunya Central	208-ICS
212	Sant Hipòlit de Voltregà	RS Catalunya Central	208-ICS
213	Sant Joan Despí-1-Verdaguer	Sud	208-ICS
214	Sant Joan Despí-2-Les Planes	Sud	208-ICS
215	Sant Joan de Vilatorrada	RS Catalunya Central	208-ICS
216	Sant Just Desvern	Sud	208-ICS
217	Sant Quirze de Besora	RS Catalunya Central	208-ICS
218	Sant Sadurní d'Anoia	Sud	208-ICS
219	Sant Vicenç de Castellet	RS Catalunya Central	208-ICS
221	Santa Coloma de Farners	RS Girona	208-ICS
222	Santa Coloma de Gramenet-1-Can Marimón	Nord	208-ICS
223	Santa Coloma de Gramenet-2-Llatí	Nord	208-ICS
224	Santa Coloma de Gramenet-3-Singuerlin	Nord	208-ICS
225	Santa Coloma de Gramenet-4-Major	Nord	208-ICS
226	Santa Coloma de Gramenet-5-Sta.Rosa	Nord	208-ICS
228	Santa Coloma de Queralt	RS Catalunya Central	208-ICS
229	Santa Margarida de Montbui	RS Catalunya Central	208-ICS
230	Santa Perpètua de Mogoda	Nord	208-ICS
231	Sarrià de Ter	RS Girona	208-ICS
232	Seròs	RS Lleida	208-ICS
233	La Seu d'Urgell	RS Alt Pirineu	208-ICS
234	Sils-Vidreres-Maçanet de la Selva	RS Girona	208-ICS
235	Sitges	Sud	208-ICS
236	Solsonès	RS Catalunya Central	Hospital del Solsonès Fundació Pública Comarcal
237	Súria	RS Catalunya Central	208-ICS
238	Santa Eugènia de Berga	RS Catalunya Central	208-ICS
239	Tarragona-1-Bonavista-La Canonja	RS Camp de Tarragona	208-ICS
240	Tarragona-2-La Granja-Torreforta	RS Camp de Tarragona	208-ICS
241	Tarragona-3-Cap Jaume I	RS Camp de Tarragona	208-ICS
242	Tarragona-4-Llevant	RS Camp de Tarragona	208-ICS
243	Tarragona-5-Sant Pere i Sant Pau	RS Camp de Tarragona	208-ICS
244	Tarragona-6-Cap Tarragonès	RS Camp de Tarragona	208-ICS
245	Tàrraga	RS Lleida	208-ICS
246	Terra Alta	RS Terres de l'Ebre	208-ICS
247	Terrassa-A - Sant Llätzer	Nord	Consorci Sanitari de Terrassa
248	Terrassa-B- Est	Nord	Consorci Sanitari de Terrassa
249	Terrassa-C - Can Perellada	Nord	208-ICS
250	Terrassa-D - Oest	Nord	Mútua de Terrassa
251	Terrassa-E-Rambla	Nord	Mútua de Terrassa
252	Terrassa-F - Nord	Nord	Consorci Sanitari de Terrassa
253	Tona	RS Catalunya Central	208-ICS
254	La Vall del Ges-Torelló	RS Catalunya Central	208-ICS
255	Tortosa-1 Es-El Temple	RS Terres de l'Ebre	208-ICS
256	Tortosa-2 Oest	RS Terres de l'Ebre	208-ICS
257	Torredembarra	RS Camp de Tarragona	Fundació Centres Assistencials i d'Urgències
258	Torroella de Montgrí	RS Girona	Consorci Assistencial del Baix Empordà
259	Tremp	RS Alt Pirineu	208-ICS
260	Ulldecona	RS Terres de l'Ebre	208-ICS

ABS	NOM DE	REGIÓ/ÀMBIT	ENTITAT PROVEÏDORA
261	Vallirana	Sud	208-ICS
262	Alt Camp Est	RS Camp de Tarragona	208-ICS
263	Valls urbà	RS Camp de Tarragona	208-ICS
265	Viladecans-1-Mas Font	Sud	208-ICS
266	Viladecans-2-Maria Bernades	Sud	208-ICS
267	Vilafant	RS Girona	208-ICS
268	Vilafranca del Penedès	Sud	208-ICS
269	Vilanova del Camí	RS Catalunya Central	208-ICS
271	Vilassar de Mar	Nord	208-ICS
272	Badalona-1-La Riera	Nord	Badalona Gestió Assistencial, SL
273	Badalona-2-Dr. Robert	Nord	208-ICS
274	Badalona-3-Progrés-Raval	Nord	Badalona Gestió Assistencial, SL
275	Badalona-4-Gorg	Nord	208-ICS
276	Badalona-5-Sant Roc	Nord	208-ICS
277	Badalona-6-Llefià	Nord	208-ICS
279	Badalona-8-Nova Lloreda	Nord	Badalona Gestió Assistencial, SL
280	Badalona-9-Fondo-Puigfred	Nord	Badalona Gestió Assistencial, SL
281	Badalona-10-Nova Lloreda-Montigalà	Nord	Badalona Gestió Assistencial, SL
282	Badalona-11-Bufalà	Nord	208-ICS
283	Badalona-12-Morera Pomar	Nord	Badalona Gestió Assistencial, SL
284	Granollers-1 Oest - Canovelles	Nord	208-ICS
285	Granollers-2 Nord - Les Franqueses	Nord	208-ICS
286	Granollers-3Centre-Est	Nord	208-ICS
287	Granollers-4 Sud-Sant Miquel	Nord	208-ICS
288	L'Hospitalet de Llobregat-1-Just Oliveras	Sud	208-ICS
289	L'Hospitalet de Llobregat-2-Sant Josep	Sud	208-ICS
290	L'Hospitalet de Llobregat-3-Collblanc	Sud	Consorci Sanitari Integral
291	L'Hospitalet de Llobregat-4-Torrassa	Sud	Consorci Sanitari Integral
292	L'Hospitalet de Llobregat-5-Sta.EulaliaN	Sud	208-ICS
293	L'Hospitalet de Llobregat-6-Sta. EulaliaS	Sud	208-ICS
294	L'Hospitalet de Llobregat-7-Florida N.	Sud	208-ICS
295	L'Hospitalet de Llobregat-8-Florida S,	Sud	208-ICS
296	L'Hospitalet de Llobregat-9-Pubilla Cases	Sud	208-ICS
297	L'Hospitalet de Llobregat-10-Can Serra	Sud	208-ICS
298	L'Hospitalet de Llobregat-11-Gornal	Sud	208-ICS
299	L'Hospitalet de Llobregat-12-Bellvitge	Sud	208-ICS
300	La Llagosta	Nord	208-ICS
302	Montcada i Reixac	Nord	208-ICS
303	Reus-1-Sant Pere	RS Camp de Tarragona	208-ICS
304	Reus-2-Sant Pere	RS Camp de Tarragona	208-ICS
305	Reus-3-Libertat	RS Camp de Tarragona	208-ICS
306	Reus-4-Riera Miró	RS Camp de Tarragona	208-ICS
307	Reus-5-Barri Fortuny	RS Camp de Tarragona	Fundació Privada FASS
309	Rubí-1	Nord	Mútua de Terrassa
310	Rubí-2	Nord	Consorci Sanitari de Terrassa
311	Sant Adrià de Besòs-1-Dr Barraquer	Nord	208-ICS
312	Sant Adrià de Besòs-2-La Mina	Nord	208-ICS
314	Baix Penedès interior	RS Camp de Tarragona	Fundació Centres Assistencials i d'Urgències
315	Vall del Tenes	Nord	208-ICS
316	Vilanova i la Geltrú-1 - Sant Joan	Sud	208-ICS
317	Vilanova i la Geltrú-2 - Jaume I	Sud	208-ICS
318	Garraf Rural	Sud	208-ICS
319	Montgat	Nord	Badalona Gestió Assistencial, SL
320	Barberà del Vallès	Nord	208-ICS
322	Ciutat Badia	Nord	208-ICS
323	Barcelona-9G - Sant Andreu	CSB	208-ICS
324	Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	RS Camp de Tarragona	Fundació Privada FASS
325	Pineda de Mar	RS Girona	208-ICS
326	Barcelona-7G-Baix Guinardó	CSB	208-ICS
327	Barcelona-8I -Xafarinas	CSB	208-ICS
328	L'Aldea-Camarles-l'Ampolla	RS Terres de l'Ebre	208-ICS
329	Lleida rural-2-Sud	RS Lleida	208-ICS
330	Breda-Hostalric	RS Girona	Institut d'Assistència Sanitària

ABS	NOM DE	REGIÓ/ÀMBIT	ENTITAT PROVEÏDORA
331	Barcelona-10J - Sant Martí	CSB	208-ICS
333	Alt Camp Oest	RS Camp de Tarragona	Societat d'Atenció Primària Alt Camp, SLL
334	Almacelles	RS Lleida	208-ICS
335	Sant Andreu de Llavaneres	Nord	208-ICS
336	Tordera	RS Girona	Institut Català de la Salut
337	Capellades	RS Catalunya Central	208-ICS
338	Piera	RS Catalunya Central	208-ICS
339	Salou	RS Camp de Tarragona	208-ICS
340	Vila-seca	RS Camp de Tarragona	Fundació Centres Assistencials i d'Urgències
341	Badalona-7A-Sant Joan de Llefià	Nord	208-ICS
342	Badalona-7B-La Salut	Nord	208-ICS
343	Ribes de Freser-Campdevàno	RS Girona	Fundació Hospital de Campdevàno
344	Sabadell-4A-Concordia	Nord	208-ICS
345	Sabadell-4B-Can Rull	Nord	Consorci Sanitari del Parc Taulí
346	Sant Joan les Fonts	RS Girona	Fundació Hospital Sant Jaume d'Olot
347	La Vall d'en Bas	RS Girona	Fundació Hospital Sant Jaume d'Olot
348	Mollet del Vallès-1-Est	Nord	208-ICS
349	Mollet del Vallès-2-Oest	Nord	208-ICS
350	Vic-1 Nord	RS Catalunya Central	208-ICS
351	Vic-2 Sud	RS Catalunya Central	EAP Vic, SL
352	Tarragona-7-Sant Salvador	RS Camp de Tarragona	208-ICS
353	Vilassar de Dalt	Nord	208-ICS
354	La Selva del Camp	RS Camp de Tarragona	Fundació Privada FASS
355	La Roca del Vallès	Nord	Projectes Sanitaris i Socials, S.A.
356	Terrassa-G -Can Jofresa	Nord	Mútua de Terrassa
357	Calafell	RS Camp de Tarragona	Fundació Centres Assistencials i d'Urgències
358	Barcelona-6E-La Salut	CSB	PAMEM
359	Cubelles-Cunit	Sud	208-ICS
360	Martorell Rural	Sud	208-ICS
361	El Masnou	Nord	208-ICS
362	Teià	Nord	208-ICS
363	Sant Quirze del Vallès	Nord	208-ICS
364	Tarragona-8-Murallès	RS Camp de Tarragona	GPSS
365	Castelldefels-1-El Castell	Sud	208-ICS
366	Castelldefels-2-Can Bou	Sud	Institut Català de la Salut - CASAP
367	Pallejà	Sud	208-ICS
368	Santa Coloma de Gramanet-6	Nord	208-ICS
369	Corbera de Llobregat	Sud	208-ICS
370	Abreva	Sud	208-ICS
371	IGUALADA-1 (Cap Igualada Nord)	RS Catalunya Central	2407 - Consorci Sanitari de l'Anoia
372	IGUALADA-2 (Cap Anoia Urbà)	RS Catalunya Central	208- ICS
373	BEGUES (Cap Begues Pou Torre)	Sud	208-ICS
374	Sant Vicenç dels Horts - 1	Sud	208-ICS
375	Sant Vicenç dels Horts-2	Sud	208-ICS
376	Sant Pere de Vilamajor-Alt Mogent	Nord	208-ICS
377	Roda de Ter	RS Catalunya Central	208-ICS
378	Rubi - 3	Nord	Consorci Sanitari de Terrassa
380	VILANOVA I LA GELTRU 3 (Cap Baix Ma	Sud	2394- Consorci serv persones
383	Barcelona 3H - Marina	CSB	208-ICS
384	CERDANYOLA-RIPOLLET (Cap Farigola	Nord	208-ICS
385	BARCELONA 8-J (Cap Cotxeres)	CSB	2455- CSC- Vitae
386	RIPOLLET-1 (Cap Ripollet)	Nord	208-ICS
387	RIPOLLET-2 (Cap Pinetons)	Nord	208-ICS
388	SANT CUGAT DEL VALLÈS-1 (Cap Sant	Nord	239- MUTUA DE TERRASSA
389	SANT CUGAT DEL VALLÈS-2 (Cap Vall	Nord	239- MUTUA DE TERRASSA
390	SANT CUGAT DEL VALLÈS-3 (Cap Turd	Nord	239- MUTUA DE TERRASSA
391	PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS (Cap Pal	Nord	208-ICS
392	POLINYÀ-SENTMENAT(Cap Polinyà)	Nord	208-ICS