

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



Consulta de Salut Mental
Ambulatoria d'Adults

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

S/Fitxa tècnica

Àmbit	Catalunya
Univers	Persones de 18 anys o més que hagin estat usuàries del servei en els últims 12 mesos.
Qüestionari	Qüestionari de consulta de salut mental ambulatoria d'adults.
Mètode de recollida de la informació	Enquesta telefònica assistida per ordinador (C.A.T.I.)
Procediment de mostreig	Extracció de dades del registre d'activitat del Conjunt Mínim de Base de Dades (CMBD) d'atenció a la salut mental ambulatoria.
Treball de camp	Realitzat per el SCS del 25 de gener al 4 de febrer de 2022.

Nivell de resultats	Nombre d'unitats mostrals	Nombre mínim d'enquestes (casos) per unitat mostral	Grandària de la mostra obtinguda (casos)	Proporció esperada (P)	Nivell de confiança	Marge d'error
•Catalunya •Regió Sanitària •CSMA (UP)	73	80	5.748	P = 0,8	95%	± 0,4 % al global de Catalunya

S/ Presentació de resultats

En l'estudi es poden diferenciar tres tipologies d'indicadors de qualitat de servei:

	Tipologies	Presentació de resultats	Nombre d'indicadors
Tres tipologies d'indicadors	Indicadors amb escala de valoració de 5 categories	Es mostra el percentatge de persones que han efectuat una valoració en una de les 3 categories positives de l'escala. Exemple: Perfecta, Molt bona i Bona	22 indicadors
	Indicador de grau de satisfacció global	Es presenta la puntuació mitjana, de 0 a 10, efectuada pels enquestats	1 indicador
	Indicador de fidelitat	Es presenta el percentatge de persones que afirmen que, si pogués triar, continuaria anant al mateix centre	1 indicador

Comparatives amb Catalunya

L'estudi s'ha dissenyat per a que les dades de cada centre es puguin comparar amb els resultats agregats de Catalunya. En canvi, el disseny de l'estudi no contempla les comparatives entre centres

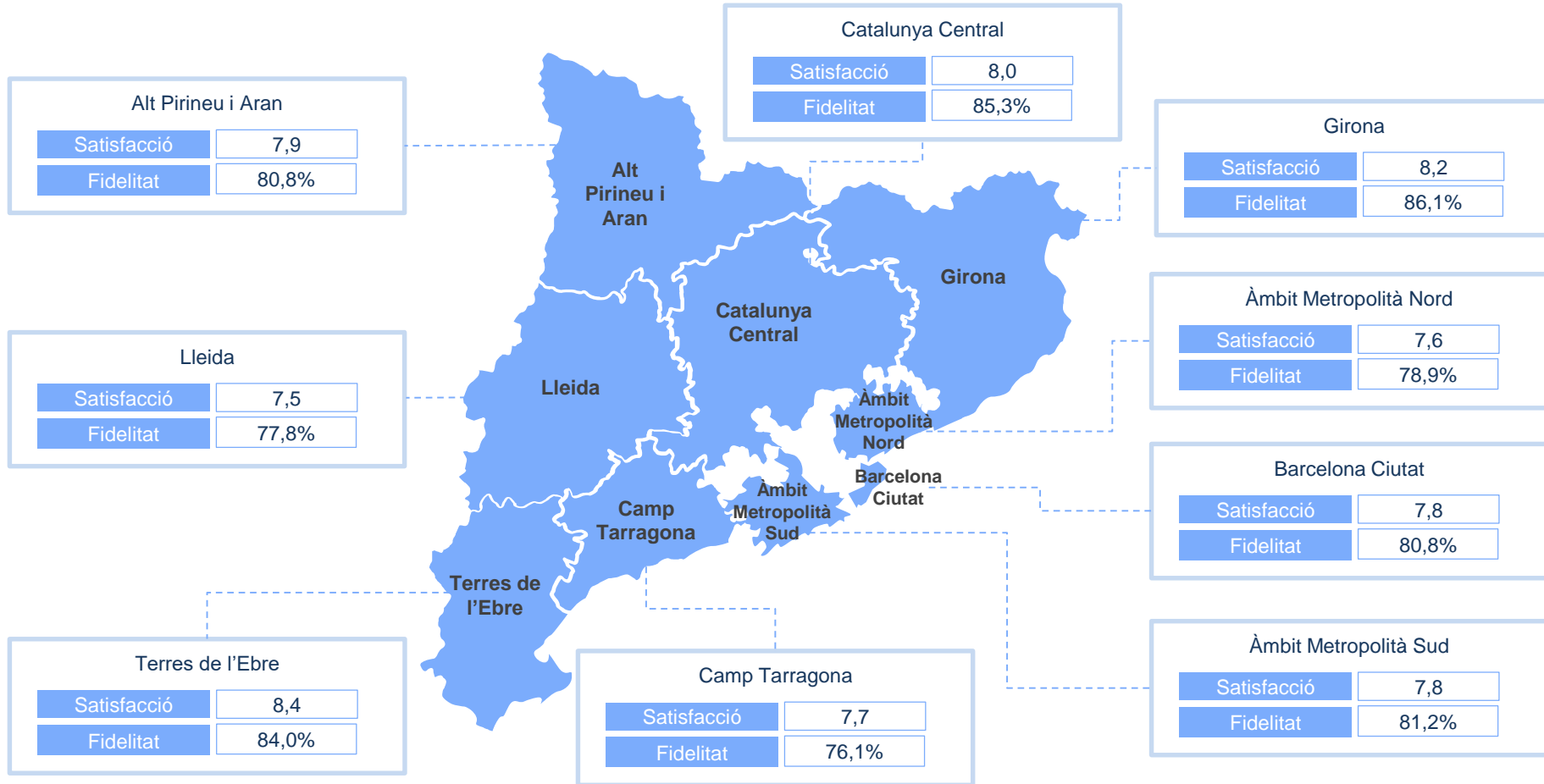
Presentació de resultats per territori (RS)

Els resultats es presenten:

- Per centre proveïdor.
- Segons la lògica territorial: per Regions Sanitàries (RS)

S/ Indicador Positiu de les Regions

Per més detall cliqui sobre la regió que tingui interès



S/Indicador positiu – Alt Pirineu i Aran

Resultats



Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 859 - CSM Adults Alt Urgell (N = 80)	UP 5646 - CSM Adults Pallars (N=80)	UP 5647 - CSM Antena Cerdanya (N=69)	UP 4287 - CSMA Vielha (N = 18)	UP 4290 - CSM Adults Pallars Sobirà (N=58)	UP 4559 - CSM Adults Pont de Suert (N=42)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	82,2%	83,1%	75,4%	77,8%	64,9%	88,1%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	96,3%	83,5%	75,4%	77,8%	77,2%	92,9%
P3 Neteja del centre	95,6%	91,1%	96,2%	98,5%	100,0%	91,4%	97,6%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	84,8%	88,8%	83,8%	94,4%	75,4%	81,0%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	88,8%	91,3%	80,6%	77,8%	74,1%	83,3%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	91,1%	95,0%	87,0%	83,3%	87,7%	90,2%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	84,3%	90,5%	92,3%	81,3%	83,3%	79,3%	88,1%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	92,2%	92,4%	94,1%	88,9%	89,7%	95,2%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	72,5%	73,8%	61,8%	83,3%	56,9%	88,1%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	96,3%	96,3%	92,8%	100,0%	91,4%	95,2%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	91,2%	90,3%	81,1%	100,0%	79,5%	93,3%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	94,1%	98,5%	87,5%	84,6%	83,7%	100,0%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	94,1%	87,2%	71,4%	85,7%	67,5%	92,9%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	100,0%	97,4%	90,0%	100,0%	90,0%	100,0%
P15 La informació és coherent	89,6%	94,6%	95,8%	82,0%	88,9%	83,9%	92,1%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	88,3%	87,3%	79,4%	88,9%	78,9%	95,1%
P17 Està en bones mans	85,9%	92,2%	96,2%	86,2%	72,2%	86,2%	90,5%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	78,1%	82,6%	68,6%	78,6%	72,0%	93,5%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	59,8%	50,9%	80,8%	55,4%	56,3%	59,1%	75,0%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	79,2%	97,5%	84,8%	76,5%	84,2%	90,0%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	87,2%	96,2%	86,4%	76,5%	86,0%	95,0%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	85,7%	93,1%	86,7%	100,0%	90,9%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,91	8,15	7,57	7,67	7,66	8,40
P102 Continuarà venint?	81,0%	85,0%	87,3%	72,5%	70,6%	74,1%	87,8%

S/Indicador positiu – Lleida

Resultats



Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 886 - CSM Adults Lleida (N=80)	UP 3582 - CSM Adults Urgell (N=80)	UP 3584 - CSM Adults Pla d'Urgell (N=82)	UP 3585 - CSM Adults Balaguer (N=80)	UP 4286 - CSM Adults Segarra (N=78)	UP 4291 - CSM Adults Les Borges Blanques (N=81)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	69,6%	69,7%	60,8%	62,7%	76,0%	64,6%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	85,4%	87,5%	70,4%	78,5%	76,9%	88,8%
P3 Neteja del centre	95,6%	88,5%	94,9%	90,0%	95,0%	92,3%	96,2%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	69,5%	75,9%	77,8%	70,0%	78,2%	69,1%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	75,3%	86,3%	75,6%	72,2%	84,6%	75,0%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	82,9%	91,1%	84,1%	80,8%	88,5%	82,1%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	84,3%	71,4%	85,5%	80,0%	79,2%	78,7%	77,9%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	81,3%	88,5%	85,9%	85,0%	90,7%	85,9%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	58,5%	63,3%	43,2%	55,7%	69,2%	56,3%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	86,6%	92,5%	82,9%	92,4%	92,3%	87,5%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	87,3%	87,1%	82,1%	79,1%	80,3%	77,0%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	85,7%	95,2%	90,3%	86,9%	85,1%	82,5%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	73,3%	76,3%	79,2%	80,6%	89,7%	72,7%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	93,5%	94,7%	94,0%	97,2%	94,9%	88,2%
P15 La informació és coherent	89,6%	83,3%	94,7%	91,9%	88,0%	85,1%	84,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	77,8%	84,0%	77,9%	78,2%	76,9%	73,3%
P17 Està en bones mans	85,9%	81,5%	84,8%	84,8%	85,5%	82,9%	76,3%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	88,9%	71,9%	67,2%	72,5%	79,7%	72,9%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	59,8%	59,5%	43,1%	37,9%	50,0%	53,0%	40,3%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	93,7%	83,5%	70,9%	84,8%	79,7%	74,0%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	96,2%	87,3%	76,3%	86,1%	86,8%	80,8%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	84,0%	87,0%	82,9%	100,0%	80,8%	90,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,40	7,91	7,24	7,64	7,55	7,35
P102 Continuarà venint?	81,0%	72,2%	81,3%	80,0%	75,6%	80,8%	77,2%



S/Indicador positiu – Camp de Tarragona

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 1035 - CSM Adults El Vendrell (N=80)	UP 1036 - CSM Adults Valls (N=81)	UP 1038 - CSM Adults Tarragona Nord (N=80)	UP 1039 - CSM Adults Reus (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	71,4%	79,7%	84,0%	68,8%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	72,5%	75,6%	90,0%	72,2%
P3 Neteja del centre	95,6%	93,7%	92,6%	93,8%	94,9%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	69,6%	67,9%	83,5%	78,5%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	80,0%	72,8%	86,1%	84,8%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	83,3%	82,3%	90,0%	91,1%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	84,3%	78,8%	82,3%	78,2%	85,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	87,5%	86,3%	89,7%	88,5%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	57,5%	67,9%	58,2%	60,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	93,7%	82,5%	97,5%	96,2%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	81,1%	83,6%	93,1%	89,1%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	83,8%	87,7%	89,6%	93,5%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	83,3%	79,6%	87,8%	84,6%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	93,9%	89,8%	95,9%	94,3%
P15 La informació és coherent	89,6%	90,7%	89,2%	90,9%	84,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	84,2%	74,4%	83,3%	77,5%
P17 Està en bones mans	85,9%	86,1%	77,2%	86,3%	83,5%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	77,8%	72,9%	80,3%	73,1%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	59,8%	39,5%	57,9%	53,6%	54,5%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	87,5%	86,4%	92,5%	91,3%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	87,5%	91,3%	93,8%	89,9%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	88,9%	86,2%	82,1%	90,9%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,81	7,47	7,96	7,68
P102 Continuarà venint?	81,0%	77,9%	65,4%	82,3%	78,8%



S/Indicador positiu – Terres de l'Ebre

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 977 - CSM Adults Tortosa (N=80)	UP 1037 - CSM Adults Móra d'Ebre (N=86)	UP 3586 - CSM Adults Amposta (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	76,6%	81,9%	79,5%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	88,8%	90,6%	81,3%
P3 Neteja del centre	95,6%	97,5%	95,3%	98,7%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	78,8%	84,7%	93,7%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	87,5%	84,9%	92,5%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	87,5%	90,6%	95,0%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	84,3%	83,5%	86,6%	93,6%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	96,2%	94,0%	93,8%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	72,5%	75,0%	74,4%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	95,0%	96,5%	97,5%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	90,5%	95,5%	92,8%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	94,7%	92,3%	95,8%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	92,5%	84,1%	96,2%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	97,5%	86,0%	100,0%
P15 La informació és coherent	89,6%	88,9%	89,0%	96,1%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	88,5%	80,5%	93,5%
P17 Està en bones mans	85,9%	90,8%	86,7%	97,4%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	84,4%	82,9%	85,3%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	59,8%	86,5%	85,5%	78,7%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	98,7%	96,5%	92,4%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	97,5%	94,2%	93,6%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	96,2%	93,8%	86,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	8,24	8,33	8,49
P102 Continuarà venint?	81,0%	86,3%	79,8%	86,3%

S/Indicador positiu – Girona

Resultats



Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 872 - CSM Adults Calella (N=82)	UP 892 - CSM Adults Gironès-Pla de l'Estany (N=80)	UP 3587 - CSM Adults Alt Empordà (N=80)	UP 3588 - CSM Adults Baix Empordà (N=83)	UP 3589 - CSM Adults Garrotxa (N=81)	UP 3590 - CSM Adults La Selva Marítima (N=80)	UP 3591 - CSM Adults Selva Interior (N=80)	UP 3592 - CSM Adults Ripollès (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	69,6%	79,7%	70,7%	76,9%	81,3%	83,3%	68,8%	89,6%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	88,9%	85,0%	88,6%	86,7%	80,0%	87,3%	90,0%	92,5%
P3 Neteja del centre	95,6%	96,3%	97,5%	95,0%	91,5%	96,2%	97,5%	95,0%	100,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	84,1%	84,8%	77,5%	83,1%	87,7%	90,0%	75,0%	93,7%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	85,4%	90,0%	83,8%	83,1%	80,0%	93,8%	82,5%	95,0%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	90,2%	95,0%	92,2%	91,3%	88,9%	94,9%	90,0%	96,2%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	84,3%	82,3%	84,2%	82,5%	86,8%	88,5%	90,3%	83,1%	98,7%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	92,6%	92,2%	89,7%	91,5%	92,4%	94,9%	87,3%	100,0%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	76,5%	78,2%	61,3%	68,3%	73,8%	75,6%	60,8%	86,3%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	95,1%	96,3%	95,0%	91,6%	93,8%	98,7%	91,3%	100,0%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	94,2%	92,6%	90,5%	89,4%	84,8%	95,4%	95,4%	95,8%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	93,7%	97,1%	93,1%	83,9%	91,7%	93,3%	93,4%	94,4%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	78,1%	71,1%	95,2%	85,7%	83,9%	81,1%	88,9%	93,5%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	87,5%	94,7%	97,6%	94,4%	96,9%	91,9%	91,1%	96,9%
P15 La informació és coherent	89,6%	91,1%	94,7%	92,8%	91,7%	85,3%	89,5%	91,8%	97,2%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	81,3%	94,7%	84,4%	81,3%	88,6%	92,3%	80,3%	91,0%
P17 Està en bones mans	85,9%	88,3%	91,3%	87,3%	84,3%	92,5%	93,5%	83,8%	95,0%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	78,0%	79,7%	78,9%	81,4%	89,2%	84,4%	77,6%	94,9%
P19 Temps que trigen a agafar la trucada	59,8%	74,7%	81,1%	40,8%	76,6%	80,8%	88,1%	64,4%	79,7%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	87,8%	95,0%	86,3%	92,8%	95,0%	93,7%	84,8%	95,0%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	89,0%	94,9%	93,8%	97,6%	97,5%	96,3%	88,6%	97,5%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	86,7%	89,7%	80,8%	88,2%	95,2%	95,5%	93,5%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	8,26	8,58	8,11	7,95	8,30	8,51	7,56	8,65
P102 Continuarà venint?	81,0%	77,2%	90,9%	88,3%	85,0%	90,1%	86,3%	81,0%	90,0%



S/Indicador positiu – Catalunya Central

Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 871 - CSM Adults Osona (N=80)	UP 879 - CSM Adults Bages (N=80)	UP 833 - CSM Adults Berguedà (N=80)	UP 918 - CSM Adults Anoia (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	71,4%	64,9%	71,1%	71,4%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	75,0%	81,3%	86,3%	73,8%
P3 Neteja del centre	95,6%	96,2%	94,9%	96,2%	97,5%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	78,8%	82,5%	86,3%	82,5%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	79,7%	86,1%	86,1%	83,8%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	85,0%	85,0%	93,7%	91,3%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	84,3%	85,0%	82,2%	96,2%	92,3%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	90,0%	84,8%	96,2%	95,0%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	56,3%	55,0%	69,6%	67,5%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	88,8%	93,8%	97,5%	93,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	81,3%	88,9%	89,5%	92,0%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	87,1%	91,5%	94,1%	94,4%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	80,0%	65,7%	95,0%	87,0%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	95,6%	94,3%	95,0%	94,5%
P15 La informació és coherent	89,6%	94,3%	89,2%	91,9%	93,4%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	84,2%	80,0%	88,6%	87,5%
P17 Està en bones mans	85,9%	81,3%	83,8%	88,5%	87,2%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	80,0%	69,0%	82,6%	77,0%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	59,8%	57,1%	39,2%	57,1%	35,2%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	83,3%	87,3%	91,3%	87,5%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	92,3%	88,8%	93,7%	97,5%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	87,5%	84,8%	100,0%	89,7%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	8,05	7,61	8,14	8,01
P102 Continuarà venint?	81,0%	86,3%	78,8%	91,1%	85,0%

S/Indicador positiu – Barcelona Ciutat (1 de 2)



Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 515 - CSM Adults Sant Martí Nord (N=81)	UP 860 - CSM Adults Les Corts (N=80)	UP 861 - CSM Adults Nou Barris Nord (N=80)	UP 863 - CSM Adults Guinardó (N=80)	UP 868 - CSM Adults Dreta de l'Eixample (N=80)	UP 877 - CSM Adults Poble Sec (N=80)	UP 880 - CSM Adults Sant Andreu (N=80)	UP 884 - CSM Adults Gràcia (N=80)	UP 887 - CSM Adults Esquerra Eixample (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	63,3%	71,1%	61,5%	66,7%	81,3%	64,9%	54,1%	69,7%	85,5%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	79,0%	92,5%	70,0%	88,5%	87,3%	81,0%	80,0%	90,0%	82,5%
P3 Neteja del centre	95,6%	97,5%	98,8%	98,7%	93,7%	98,8%	93,7%	94,9%	93,7%	97,5%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	81,5%	81,0%	77,5%	82,5%	73,4%	73,8%	74,7%	81,0%	87,5%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	82,5%	87,5%	75,0%	91,3%	84,8%	78,5%	85,0%	88,6%	94,9%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	88,9%	96,3%	83,8%	92,5%	92,4%	83,5%	83,8%	86,3%	98,8%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	84,3%	85,9%	84,2%	83,3%	84,8%	88,2%	84,2%	77,2%	93,1%	96,1%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	95,0%	91,1%	92,5%	89,7%	93,7%	91,1%	92,3%	97,4%	98,7%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	52,5%	62,8%	50,6%	57,5%	64,9%	51,3%	51,9%	59,0%	71,3%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	93,8%	97,5%	97,5%	95,0%	96,3%	92,4%	91,3%	92,5%	98,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	89,6%	90,0%	93,2%	87,5%	88,7%	89,7%	84,1%	91,4%	98,4%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	85,9%	91,4%	88,5%	90,9%	90,2%	89,1%	88,9%	96,4%	98,4%
P13 Següiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	83,9%	78,6%	86,7%	76,7%	57,1%	80,6%	84,2%	82,4%	89,7%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	96,9%	100,0%	93,1%	96,7%	88,6%	86,1%	97,4%	100,0%	100,0%
P15 La informació és coherent	89,6%	88,0%	90,5%	85,7%	90,3%	93,2%	87,0%	84,0%	97,2%	92,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	80,0%	80,0%	76,3%	80,0%	85,1%	76,6%	77,2%	88,3%	94,8%
P17 Està en bones mans	85,9%	85,0%	83,3%	81,3%	83,3%	88,6%	83,3%	80,5%	92,3%	93,6%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	66,2%	73,6%	66,7%	77,8%	76,5%	68,5%	78,0%	71,9%	81,4%
P19 Temps que trigen a agafar la trucada	59,8%	54,2%	73,2%	76,0%	73,3%	60,3%	71,1%	53,3%	42,0%	67,1%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	88,8%	86,1%	91,3%	89,7%	84,4%	88,5%	88,8%	75,0%	93,7%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	91,3%	93,8%	91,3%	91,0%	90,0%	87,2%	91,3%	85,0%	93,6%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	96,0%	84,6%	90,0%	88,9%	100,0%	85,0%	76,5%	100,0%	92,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,54	7,96	7,59	7,90	8,03	7,60	7,61	7,55	8,49
P102 Continuarà venint?	81,0%	84,0%	82,3%	73,8%	82,7%	83,5%	84,6%	84,8%	78,2%	91,0%

S/Indicador positiu – Barcelona Ciutat (2 de 2)



Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 893 - CSM Adults Sant Martí Sud (N=81)	UP 900 - CSM Adults Ciutat Vella (N=81)	UP 3066 - CSM Adults Sarrià-Sant Gervasi (N=81)	UP 3068 - CSM Adults Nou Barris Sud (N=80)	UP 3072 - CSM Adults Horta (N=82)	UP 3077 - CSM Adults Sants (N=83)	UP 3598 - CSM Adults La Mina (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	78,2%	76,9%	84,2%	72,7%	67,9%	67,1%	67,1%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	86,4%	77,2%	87,7%	82,5%	81,5%	81,9%	88,9%
P3 Neteja del centre	95,6%	96,2%	93,8%	98,8%	97,5%	92,6%	98,8%	95,1%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	78,8%	81,3%	87,7%	78,8%	72,0%	73,5%	84,0%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	80,2%	85,0%	90,1%	76,3%	76,5%	78,3%	86,3%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	92,6%	90,0%	90,1%	85,0%	88,8%	86,7%	87,7%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	84,3%	89,7%	80,5%	92,2%	79,5%	82,1%	76,9%	84,2%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	93,6%	93,5%	98,8%	89,6%	88,9%	91,5%	89,5%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	52,5%	60,8%	70,4%	64,1%	56,8%	50,0%	55,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	96,3%	92,5%	93,8%	95,0%	89,0%	90,2%	90,1%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	93,7%	83,6%	91,0%	86,2%	81,0%	91,9%	84,7%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	96,7%	81,7%	90,8%	90,2%	88,9%	89,7%	84,5%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	83,3%	90,5%	93,2%	86,4%	78,4%	77,8%	72,7%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	96,6%	97,7%	100,0%	97,7%	97,3%	96,3%	93,2%
P15 La informació és coherent	89,6%	88,2%	92,0%	93,0%	87,8%	92,5%	89,3%	92,1%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	80,8%	83,8%	89,6%	75,3%	78,8%	81,3%	83,5%
P17 Està en bones mans	85,9%	89,7%	86,3%	91,3%	81,0%	80,2%	82,5%	83,8%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	73,7%	78,0%	83,9%	78,5%	81,5%	76,1%	72,5%
P19 Temps que trïquen a agafar la trucada	59,8%	54,9%	58,0%	46,1%	70,6%	70,3%	77,3%	56,2%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	88,6%	85,0%	86,4%	82,5%	90,1%	94,0%	86,3%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	93,7%	87,5%	91,4%	85,0%	89,0%	94,0%	95,0%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	90,9%	93,3%	82,6%	100,0%	87,5%	100,0%	92,6%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,80	8,03	7,96	7,80	7,34	7,28	7,79
P102 Continuarà venint?	81,0%	85,2%	85,0%	86,4%	75,0%	70,0%	72,8%	73,4%

S/Indicador positiu – Àmbit Metropolità Nord (1 de 2)



Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 856 - CSM Adults Badalona 1 Est (N=80)	UP 857 - CSM Adults Martí i Julià (N=80)	UP 873 - CSM Adults Sabadell 1 (N=80)	UP 874 - CSM Adults Mataró (N=81)	UP 896 - CSM Adults Terrassa (N=82)	UP 897 - CSM Adults Mútua de Terrassa (N=82)	UP 898 - CSM Adults Rubí (N=80)	UP 1020 - CSM Adults Badalona 2 Oest (N=81)	UP 1075 - CSM Adults Maresme Sud (N=81)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	64,9%	72,7%	71,1%	70,5%	70,1%	67,1%	65,4%	64,1%	69,6%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	86,3%	75,9%	83,8%	69,1%	70,7%	82,9%	80,8%	84,0%	86,4%
P3 Neteja del centre	95,6%	94,9%	98,8%	98,7%	97,4%	96,3%	91,3%	94,8%	95,1%	96,3%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	81,0%	79,7%	72,5%	88,9%	70,7%	78,0%	85,0%	77,2%	74,1%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	83,8%	88,6%	73,1%	90,1%	75,6%	89,0%	87,2%	75,3%	82,7%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	86,1%	95,0%	83,5%	92,5%	81,7%	91,4%	93,8%	77,8%	92,6%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	84,3%	80,8%	89,5%	80,5%	91,0%	85,0%	92,4%	93,4%	79,7%	82,1%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	90,0%	88,8%	88,8%	92,5%	89,6%	96,3%	96,3%	87,5%	91,3%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	60,0%	55,7%	58,2%	57,0%	51,2%	61,0%	58,8%	63,8%	60,8%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	93,8%	97,5%	87,5%	97,5%	88,9%	97,6%	95,0%	87,7%	95,0%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	88,2%	81,2%	84,8%	92,9%	79,0%	91,4%	92,5%	85,5%	84,6%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	93,4%	87,9%	87,1%	92,3%	89,8%	85,9%	96,7%	80,9%	90,3%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	66,7%	86,2%	81,3%	84,1%	68,3%	85,4%	79,5%	75,0%	76,0%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	87,1%	100,0%	96,9%	97,8%	95,1%	90,0%	100,0%	89,3%	96,0%
P15 La informació és coherent	89,6%	83,1%	89,5%	87,7%	95,9%	86,7%	94,8%	96,0%	81,3%	88,0%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	78,4%	78,2%	69,2%	88,2%	79,3%	84,8%	88,0%	74,1%	78,2%
P17 Està en bones mans	85,9%	78,7%	88,6%	76,9%	94,8%	79,0%	91,4%	94,8%	79,2%	87,2%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	76,8%	78,3%	67,2%	76,5%	62,3%	74,3%	81,3%	79,7%	75,8%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	59,8%	60,5%	56,5%	36,9%	21,9%	62,3%	46,6%	69,3%	58,1%	72,7%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	94,9%	87,2%	75,6%	88,3%	86,6%	87,8%	94,7%	86,4%	92,6%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	97,5%	94,8%	88,3%	88,5%	90,2%	91,5%	98,7%	93,8%	91,4%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	82,4%	92,0%	93,8%	100,0%	89,7%	93,8%	93,1%	87,1%	100,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,43	7,79	7,20	8,05	7,45	7,85	8,13	7,36	7,79
P102 Continuarà venint?	81,0%	75,0%	87,2%	67,5%	86,1%	75,0%	81,7%	83,3%	73,8%	84,0%

S/Indicador positiu – Àmbit Metropolità Nord (2 de 2)



Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 1119 - CSM Adults Cerdanyola (N=80)	UP 1808 - CSM Adults Granollers (N=80)	UP 3039 - CSM Adults Hospital de Mollet (N=86)	UP 3599 - CSM Adults Sabadell 2 (N=80)	UP 3622 - CSM Adults Sant Cugat del Vallès (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	75,3%	66,3%	60,2%	68,8%	66,2%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	56,3%	73,1%	83,7%	73,4%	87,5%
P3 Neteja del centre	95,6%	94,9%	94,9%	94,1%	98,7%	95,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	73,8%	77,5%	80,2%	74,0%	71,3%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	82,5%	83,5%	77,9%	76,3%	79,7%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	86,3%	88,6%	83,7%	80,8%	84,6%
P7 El psiquiatre li dóna la informació que necessita	84,3%	75,6%	82,2%	83,8%	78,9%	84,4%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	88,8%	88,6%	87,3%	84,9%	89,7%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	58,8%	68,4%	50,6%	51,9%	58,2%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	89,9%	87,5%	87,2%	88,6%	90,0%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	82,6%	84,6%	87,7%	90,6%	94,1%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	86,2%	85,5%	87,1%	81,3%	90,8%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	83,8%	75,8%	77,6%	83,3%	73,8%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	89,5%	90,9%	90,0%	93,3%	92,7%
P15 La informació és coherent	89,6%	90,3%	86,8%	90,8%	83,8%	89,7%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	77,6%	81,0%	80,5%	84,2%	79,7%
P17 Està en bones mans	85,9%	80,0%	84,8%	82,1%	85,9%	83,5%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	68,8%	78,3%	79,7%	66,7%	67,7%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	59,8%	32,5%	52,0%	64,1%	33,8%	71,8%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	88,8%	91,3%	88,1%	76,3%	92,5%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	91,1%	89,9%	92,9%	87,0%	92,4%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	83,3%	96,7%	83,3%	78,6%	87,5%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,61	7,60	7,62	7,54	7,53
P102 Continuaría venint?	81,0%	79,7%	78,2%	73,3%	80,5%	79,5%

S/Indicador positiu – Àmbit Metropolità Sud (1 de 2)



Resultats

Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 231 - CSMA Hospitalet de Llobregat -2 (N=80)	UP 858 - CSM El Prat (N=80)	UP 858 - CSM Martorell (N=80)	UP 926 - CSM Sant Feliu de Llobregat (N=80)	UP - 947 - CSM Sant Boi de Llobregat (N=80)	UP 955 - CSM Adults Cornellà de Llobregat (N=81)	UP 967 - CSM Hospitalet de Llobregat (N=82)	UP 1086 - CSM Gavà (N=80)	UP 1889 - CSM Esplugues de Llobregat (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	77,9%	70,5%	58,4%	81,6%	69,6%	68,0%	64,1%	70,5%	81,1%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	83,8%	86,3%	83,3%	86,1%	81,3%	82,7%	81,7%	92,5%	90,0%
P3 Neteja del centre	95,6%	96,2%	92,3%	92,5%	95,0%	95,0%	95,0%	97,5%	98,8%	97,5%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	77,2%	73,8%	74,7%	80,0%	74,7%	79,0%	67,1%	78,8%	86,1%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	82,3%	76,9%	78,8%	86,3%	80,0%	82,7%	72,8%	83,5%	89,9%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	86,1%	80,8%	88,6%	91,3%	83,8%	88,6%	85,2%	87,2%	88,8%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	84,3%	85,7%	72,7%	87,7%	87,3%	79,5%	85,9%	72,4%	82,7%	84,4%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	94,6%	88,6%	94,7%	98,7%	88,6%	93,7%	86,3%	92,3%	89,3%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	63,8%	60,8%	60,0%	74,7%	50,6%	56,8%	48,1%	55,0%	71,3%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	93,8%	91,3%	93,8%	96,3%	91,3%	95,1%	86,6%	95,0%	95,0%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	80,9%	82,4%	79,7%	94,4%	88,2%	81,2%	80,6%	93,2%	87,3%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	91,8%	81,5%	82,8%	94,3%	80,9%	83,1%	86,8%	85,3%	91,5%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	76,2%	90,5%	75,0%	74,1%	79,4%	82,5%	60,0%	82,4%	93,9%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	92,9%	95,2%	89,3%	92,6%	88,2%	96,0%	90,0%	91,2%	100,0%
P15 La informació és coherent	89,6%	92,0%	83,3%	89,7%	91,8%	86,8%	81,8%	82,4%	89,0%	90,7%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	85,3%	73,0%	79,5%	87,0%	79,7%	83,1%	78,2%	83,1%	89,7%
P17 Està en bones mans	85,9%	84,6%	77,3%	80,5%	93,8%	87,0%	81,3%	81,5%	93,4%	92,2%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	78,8%	68,2%	70,5%	77,6%	72,5%	75,0%	68,8%	73,1%	83,1%
P19 Temps que triguen a agafar la trucada	59,8%	68,6%	61,4%	35,6%	64,9%	29,7%	75,3%	26,9%	77,5%	84,5%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	91,1%	83,5%	75,0%	100,0%	78,5%	93,7%	74,4%	93,7%	95,0%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	92,5%	88,8%	88,8%	100,0%	82,5%	93,8%	81,5%	93,7%	95,0%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	100,0%	90,5%	95,7%	94,1%	91,7%	85,7%	84,0%	95,0%	92,0%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,83	7,55	7,56	8,21	7,45	7,78	7,30	7,85	8,01
P102 Continuarà venint?	81,0%	88,3%	76,3%	79,7%	91,0%	80,0%	81,5%	67,1%	81,0%	86,1%

S/Indicador positiu – Àmbit Metropolità Sud (2 de 2)

Resultats



Pregunta resumida	Catalunya 2021	UP 1980 - CSM Garraf (N=80)	UP 2011 - CSM Adults Alt Penedès (N=80)	UP 4228CSM - Adults Castelldefels (N=80)
P1 Temps d'espera fins primera visita	71,8%	58,3%	71,1%	84,8%
P2 Puntualitat per entrar a la consulta del psiquiatre	82,4%	72,5%	76,3%	90,0%
P3 Neteja del centre	95,6%	95,0%	96,3%	100,0%
P4 Temps que li dedica el psiquiatre	79,2%	75,9%	80,0%	85,0%
P5 Disposició del psiquiatre per escoltar i fer-se càrrec	82,9%	78,2%	77,5%	90,0%
P6 Pot donar la seva opinió	88,4%	85,0%	86,3%	92,5%
P7 El psiquiatre li dona la informació que necessita	84,3%	80,3%	79,7%	86,1%
P8 S'entenen les explicacions del psiquiatre	91,2%	88,6%	88,5%	93,7%
P9 Freqüència de les consultes amb el psiquiatre	61,9%	46,3%	60,8%	80,0%
P10 Tracte personal psiquiatre	93,1%	90,0%	91,3%	98,8%
P11 El psiquiatre li explica la medicació	87,8%	87,1%	83,6%	88,4%
P12 La medicació és la que a vostè li va bé	89,5%	85,7%	89,2%	88,4%
P13 Seguiment del problema de salut diferents professionals	81,6%	73,2%	89,7%	88,6%
P14 Tracte personal diferents professionals	94,4%	95,1%	100,0%	94,6%
P15 La informació és coherent	89,6%	88,9%	90,0%	89,6%
P16 L'atenció ha servit per fer front al seu problema	82,4%	80,0%	81,0%	91,0%
P17 Està en bones mans	85,9%	80,5%	84,4%	91,0%
P18 Atenció rebuda per un problema urgent	76,4%	73,4%	73,0%	82,6%
P19 Temps que trigen a agafar la trucada	59,8%	49,3%	58,0%	88,0%
P20 Suport i ajuda atenció al taulell	87,9%	87,5%	85,0%	91,0%
P21 Tracte personal del taulell	91,2%	93,8%	90,0%	93,8%
P22 Informació a la seva família sobre el seu problema	90,2%	92,6%	100,0%	82,8%
P101 Grau de satisfacció global	7,82	7,54	7,81	8,48
P102 Continuarà venint?	81,0%	75,9%	78,5%	90,0%



**Generalitat
de Catalunya**

/Salut