

Enquesta telefònica
d'accessibilitat als
equips d'atenció
primària de la Regió
Sanitària Barcelona

2013

Informe de
resultats

Ref/resultats enquesta 2013
Maig 2014

Direcció del projecte

Alba Benaque. Directora de Compra i Avaluació. RSB

Joan Ll. Piquè. Director d'Atenció al Ciutadà. RSB

Coordinació

Carme Beni. RSB. Direcció de Compra i Avaluació

Imma Vallverdú. RSB. Direcció Executiva de Serveis i Programes

Marcel·la Miró. RSB. Direcció d'Atenció al Ciutadà

Sergi Jubany. RSB. Direcció d'Atenció al Ciutadà

Equip de treball i redacció de la RSB

Elvira Torné. RSB. Direcció Executiva de Serveis i Programes

Imma Vallverdú. RSB. Direcció Executiva de Serveis i Programes

Carolina Pijem. RSB. Direcció Executiva de Serveis i Programes

Cristina Roldán. RSB. Direcció Executiva de Serveis i Programes

Equip de treball 061 CatSalut respon

Núria Torres i equip de teleoperadors. 061 CatSalut Respon

Índex

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | JUSTIFICACIÓ I OBJECTIU..... | 3 |
| 1.1 | Justificació..... | 3 |
| 1.2 | Objectiu..... | 3 |
| 2 | METODOLOGIA I TREBALL DE CAMP..... | 4 |
| 2.1 | Metodologia..... | 4 |
| 2.2 | Treball de camp..... | 5 |
| 3 | RESULTATS | 6 |
| 3.1 | Accessibilitat telefònica | 6 |
| 3.2 | Qualitat de l'atenció telefònica rebuda..... | 15 |
| 4 | SÍNTESI..... | 19 |
| 5 | ANNEX EXEMPLE DE FITXES..... | 20 |

1 JUSTIFICACIÓ I OBJECTIU

1.1 Justificació

L'**accessibilitat** al nostre context sanitari adquireix una especial rellevància en l'àmbit d'intervenció de l'atenció primària de salut, ja que aquest nivell assistencial es configura com la porta d'entrada de la població al sistema sanitari d'atenció pública. En aquest cas resulta necessari per aconseguir el primer contacte del ciutadà amb aquest sistema, que el lloc d'atenció estigui disponible i sigui accessible (Barbara Starfield, 1998).

L'anàlisi de l'accessibilitat ha d'incorporar la percepció de la població (accés) i les característiques dels serveis que faciliten o obstaculitzen aconseguir l'atenció.

D'acord amb les recomanacions del grup assessor per a l'avaluació i la comparació dels equips d'atenció primària l'estudi vol donar resposta a un dels indicadors proposats per a la valoració d'aquesta dimensió als equips: l'accessibilitat telefònica del ciutadà.

Les darreres enquestes realitzades al 2004 i al 2009 als equips d'atenció primària (EAP) van evidenciar aspectes que caldria millorar. Tot i que els centres han fet accions de millora de l'accessibilitat telefònica, es fa necessari conèixer l'estat de situació actual i fer una valoració dels resultats de les diferents intervencions.

1.2 Objectiu

L'objectiu del present estudi és conèixer l'accessibilitat dels usuaris als centres d'atenció primària a través de la demanda d'atenció telefònica.

En l'apartat de la metodologia també es descriu l'organització del treball de camp, mentre que un exemple de les fitxes utilitzades per a la recollida d'informació es poden consultar a l'annex.

2 METODOLOGIA I TREBALL DE CAMP

2.1 Metodologia

Disseny:

Estudi observacional transversal mitjançant una enquesta telefònica d'accessibilitat.

Subjectes:

Tots els equips d'atenció primària de l'àmbit territorial de la Regió Sanitària Barcelona. El nombre total d'equips objecte d'estudi ha estat de 216.

Grandària de la mostra:

Almenys 30 trucades amb èxit per EAP. Tenint en compte el nombre d'equips objecte d'estudi el nombre de trucades ha estat d'11.178.

Tipologia de trucades:

En el conjunt de trucades hi ha 21 tipus de preguntes amb una fitxa específica per a cada una. Les preguntes són d'informació general (horari d'atenció, tràmits, canvi d'EAP, etc..). (En l'annex es poden veure 3 models de fitxes).

Procediment per realitzar les trucades:

- Per analitzar l'accessibilitat es realitzen tantes trucades telefòniques com siguin necessàries fins aconseguir 30 trucades amb èxit en cada EAP setmanalment i 6 al dia (amb un límit de 5 intents cada 15 minuts).
- En cas que un conjunt d'EAP comparteixin un mateix número de telèfon, s'efectuen com un sol EAP, però **en cas de tenir dos telèfons** de contacte, es reparteixen les trucades entre el dos números per aconseguir les 30 trucades amb èxit.
- Es truca per telèfon durant tot l'horari d'atenció del centre i durant els 5 dies laborables, en tots els trams horaris de matí i tarda. A més a més, el dissabte es realitza una trucada per centre. S'exclouen els dies anteriors i posteriors a festius.
- Per cada EAP se selecciona una setmana en què per cada dia (de dilluns a dissabte) entre setembre i novembre de 2013 es realitzen les trucades.
- Es dur a terme una roda de trucades als diferents EAP seleccionats per setmana. Es registren totes les trucades (sense èxit i amb èxit). Quan s'aconsegueix una trucada amb èxit en un equip no es torna a trucar com a mínim fins a la propera programada.
- Els 21 models de fitxes es passen en diferents trams horaris del matí i la tarda.
- Com les trucades són d'informació general no cal identificar-se.

2.2 Treball de camp

L'organització del treball de camp es va elaborar tenint en compte els següents condicionats:

- Calendari del treball de camp: durant el període de setembre a novembre de 2013 es van realitzar les trucades telefòniques.
- Subjectes i tamany de la mostra: 216 EAP, efectuant com a mínim 30 trucades amb èxit per EAP.
- Procediment: Les trucades es van dur a terme pels professionals del 061 CatSalut Respon. Per cada equip les trucades es van efectuar al llarg d'una setmana, de dilluns a divendres al matí i a la tarda i en tots els trams horaris, el dissabte es va realitzar una trucada per EAP.

Partint del anteriors condicionats es va preveure:

- Efectuar en una setmana les trucades corresponents a 8 EAP, per tant, cada setmana es van seleccionar 8 equips.
- Distribuir les trucades de dilluns a divendres en 48 trams horaris diferenciats per 15 minuts. De tal manera que tots els equips tinguessin trucades pels diferents dies i els diferents trams horaris.
- Iniciar, de dilluns a divendres, la ronda de trucades a les 8:00 del matí i finalitzar a les 20:00 h.
- Aconseguir, el dissabte, una trucada amb èxit per cada equip, el que suposa 8 trucades amb èxit.
- Que cadascun dels 8 equips seleccionats per setmana, tinguessin 6 trucades amb èxit al dia, el que suposa aconseguir diàriament 48 trucades amb èxit.

3 RESULTATS

Com s'ha comentat anteriorment el període de recollida d'informació va durar 3 mesos, iniciant-se al setembre i finalitzant el novembre de 2013. Durant aquest temps es van realitzar 6.083 fitxes i 11.218 trucades als 216 equips d'atenció primària del territori de l'RSB.

3.1 Accessibilitat telefònica

En aquest apartat es presenta informació en relació a les trucades que han estat contestades en un primer intent, i les que han estat contestades com màxim dins dels tres primers intents, com també les que no han obtingut cap resposta per part del centre després de cinc intents. S'ha de fer esment que en la recollida d'informació també es van tenir en compte les trucades respostes en un 4t intent i un 5è intent. En aquest informe no es presenten dades d'aquests dos últims perquè són poc significatives. *(Es considera una trucada amb èxit la que obté una resposta per part de l'equip d'atenció primària).*

Les dades es presenten agrupades de la següent manera: trucades resoltes al 1r intent, entre el 1r i 3r intents (ambdós inclosos) i sense cap resposta després del 5è intent, la qual cosa fa que els percentatges no sumin 100.

En un segon bloc la informació es presenta per dies de la setmana i franges horàries.

També s'han analitzat els motius que dificulten l'accessibilitat telefònica.

Taula 1 Estadístics descriptius de l'accessibilitat telefònica pel conjunt d'equips enquestats del territori de l'RSB. Enquesta 2013

| Estadístics descriptius | Trucades amb èxit al 1r intent | Trucades sense cap resposta |
|------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| Percentatge pel conjunt d'equips | 37,7% | 37,3% |
| Nombre d'EAP en relació al conjunt | 102 (per sota de la mitjana) | 51 (per sobre de la mitjana) |
| Percentil 25 | 25 | 12,8 |
| Percentil 50 | 43,4 | 27,1 |
| Percentil 75 | 63,4 | 46,1 |
| Rang (mínim-màxim) | 100-0 | 98,4-0 |

La taula 2 mostra dades globals de les fitxes, les trucades i la relació trucades fitxa segons proveïdor de serveis d'atenció primària, com també els percentatges de trucades resoltes al primer intent, entre el primer i tercer intents i sense cap resposta, per a cada un d'ells.

A la mateixa taula es pot observar pel que fa a les trucades resoltes en un primer intent que els tres proveïdors que obtenen millors resultats són: GesClinic (75,7%), Consorci de Serveis Personals Vilanova i la Geltrú (73,7%) i Badalona Serveis Assistencials (67,6%).

Els tres que obtenen millors resultats en les trucades resoltes entre el 1r i 3r intents són: Consorci Sanitari Parc Taulí de Sabadell (87,8%), Consorci de Serveis Personals Vilanova i la Geltrú (86,8%) i GesClinic (86,5%).

D'altra banda, els que tenen percentatges més elevats en l'apartat de no resposta després del 5è intent són: EBA Vallcarca SLP (66,3%), Consorci Sanitari Integral (62%) i EAP Poble Sec SL (54,8%).

Taula 2 Accessibilitat telefònica segons proveïdor de serveis d'atenció primària. Enquesta 2013

| Proveïdors | Total fitxes | Total trucades | Raó trucades / fitxes | Resolució trucades (%) | | |
|--|-----------------|-------------------|-----------------------------|------------------------|------------------|-----------------|
| | | | | 1r intent | 1r-3r intents | Cap resposta |
| Badalona Serveis Assistencials | 28 | 37 | 1,3 | 67,6 | 73,0 | 27,0 |
| Consorci Atenció Primària Salut Eixample | 62 | 123 | 2,0 | 30,9 | 54,5 | 32,5 |
| Consorci Castelldefels Agents de Salut | 31 | 58 | 1,9 | 37,9 | 58,6 | 34,5 |
| Consorci Sanitari Integral | 93 | 234 | 2,5 | 21,4 | 32,5 | 62,0 |
| Consorci Sanitari del Maresme | 93 | 152 | 1,6 | 46,7 | 60,5 | 19,7 |
| Consorci Serveis Persones Vilanova i la Geltrú | 31 | 38 | 1,2 | 73,7 | 86,8 | 13,2 |
| CSC VITAE, SA | 31 | 55 | 1,8 | 38,2 | 63,6 | 36,4 |
| Corporació Sanitària Parc Talulí Sabadell | 31 | 41 | 1,3 | 63,4 | 87,8 | 12,2 |
| Consorci Sanitari de Terrassa | 155 | 273 | 1,7 | 27,9 | 46,6 | 37,1 |
| EAP Sarrià SLP | 31 | 61 | 2,0 | 32,8 | 54,1 | 24,6 |
| EAP Sardenya SL | 31 | 47 | 1,5 | 48,9 | 78,7 | 21,3 |
| EAP Dreta de l'Eixample SL | 31 | 58 | 1,9 | 36,2 | 58,6 | 25,9 |
| EAP Poble Sec SL | 31 | 73 | 2,4 | 20,5 | 45,2 | 54,8 |
| EBA Vallcarca SLP | 31 | 98 | 3,2 | 11,2 | 20,4 | 66,3 |
| GESTCLINIC | 31 | 37 | 1,2 | 75,7 | 86,5 | 13,5 |
| Institut Català de la Salut | 4.938 | 9.075 | 1,8 | 38,0 | 54,9 | 37,4 |
| Mútua Terrassa-MPSAPF | 248 | 526 | 2,1 | 27,9 | 46,6 | 37,1 |
| PAMEM | 94 | 122 | 1,3 | 65,6 | 84,4 | 12,3 |
| Projectes Sanitaris i Socials SA | 31 | 70 | 2,3 | 25,7 | 38,6 | 50,0 |

A la taula 3 es presenten les dades desglossades per a cada un dels equips d'atenció primària, així com els EAP amb millors resultats en trucades resoltes (100%) tant en el 1r intent com entre el 1r i 3r intents. També la mateixa taula mostra els equips amb percentatges més elevats (per sobre de la mitjana) de trucades sense cap resposta

Taula 3 Percentatge de trucades amb èxit al 1r intent, entre el 1r i el 3r intents i trucades sense cap resposta després del 5è intent segons equip d'atenció primària. Enquesta 2013

| Equips d'atenció primària | Total fitxes | Total trucades | Raó trucades / fitxa | Resolució trucades (%) | | |
|--------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------------------|------------------------|--------------------|-----------------|
| | | | | 1r intent | 1r i 3r intents | Cap resposta |
| Abrera | 31 | 37 | 1,2 | 78,4 | 78,4 | 0,0 |
| Alt Mogent | 31 | 51 | 1,6 | 45,1 | 60,8 | 19,6 |
| Arenys de Mar | 30 | 30 | 1,0 | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| Argentona | 31 | 42 | 1,4 | 64,3 | 78,6 | 11,9 |
| Badalona 1, 3, 8, 9, 10, 12 i Mongat | 28 | 37 | 1,3 | 67,6 | 73,0 | 27,0 |
| Badalona 11 | 33 | 64 | 1,9 | 34,4 | 54,7 | 39,1 |
| Badalona 2 | 32 | 41 | 1,3 | 68,3 | 78,0 | 12,2 |
| Badalona 4 | 31 | 33 | 1,1 | 90,9 | 100,0 | 0,0 |
| Badalona 5 | 31 | 34 | 1,1 | 82,4 | 100,0 | 0,0 |
| Badalona 6 | 31 | 36 | 1,2 | 80,6 | 86,1 | 13,9 |
| Badalona 7A + 7B | 31 | 56 | 1,8 | 32,1 | 69,6 | 8,9 |
| Badia del Vallès | 31 | 73 | 2,4 | 20,5 | 52,1 | 47,9 |
| Barberà del Vallès | 31 | 106 | 3,4 | 7,5 | 19,8 | 75,5 |
| Barcelona 10A | 31 | 53 | 1,7 | 43,4 | 64,2 | 28,3 |
| Barcelona 10B | 31 | 57 | 1,8 | 40,4 | 47,4 | 52,6 |
| Barcelona 10C | 32 | 90 | 2,8 | 16,7 | 24,4 | 61,1 |
| Barcelona 10D | 31 | 39 | 1,3 | 71,8 | 87,2 | 12,8 |
| Barcelona 10E | 31 | 49 | 1,6 | 46,9 | 79,6 | 20,4 |
| Barcelona 10F | 31 | 56 | 1,8 | 37,5 | 64,3 | 35,7 |

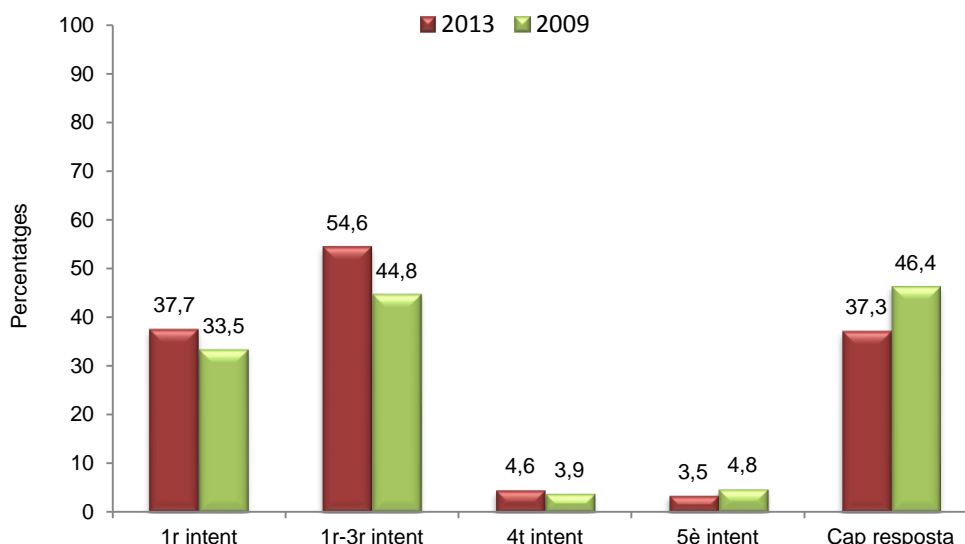
| Equips d'atenció primària | Total fitxes | Total trucades | Raó trucades / fitxa | Resolució trucades (%) | | |
|------------------------------|-----------------|-------------------|----------------------------|------------------------|--------------------|-----------------|
| | | | | 1r intent | 1r i 3r intents | Cap resposta |
| Barcelona 10G | 31 | 75 | 2,4 | 22,7 | 41,3 | 33,3 |
| Barcelona 10H i 10J | 31 | 153 | 4,9 | 0,0 | 2,0 | 98,0 |
| Barcelona 10I | 31 | 39 | 1,3 | 69,2 | 87,2 | 12,8 |
| Barcelona 1A | 31 | 32 | 1,0 | 93,8 | 100,0 | 0,0 |
| Barcelona 1B | 31 | 43 | 1,4 | 62,8 | 76,7 | 23,3 |
| Barcelona 1C | 31 | 42 | 1,4 | 61,9 | 78,6 | 11,9 |
| Barcelona 1D | 31 | 37 | 1,2 | 75,7 | 86,5 | 13,5 |
| Barcelona 1E | 31 | 40 | 1,3 | 67,5 | 77,5 | 12,5 |
| Barcelona 2A | 31 | 78 | 2,5 | 21,8 | 30,8 | 51,3 |
| Barcelona 2B | 31 | 40 | 1,3 | 67,5 | 77,5 | 12,5 |
| Barcelona 2C | 31 | 67 | 2,2 | 25,4 | 52,2 | 29,9 |
| Barcelona 2D | 31 | 47 | 1,5 | 44,7 | 89,4 | 10,6 |
| Barcelona 2E | 31 | 56 | 1,8 | 37,5 | 57,1 | 35,7 |
| Barcelona 2G + 2J | 31 | 58 | 1,9 | 36,2 | 58,6 | 25,9 |
| Barcelona 2H | 31 | 56 | 1,8 | 33,9 | 75,0 | 17,9 |
| Barcelona 2I i 2K | 31 | 56 | 1,8 | 39,3 | 57,1 | 35,7 |
| Barcelona 3A | 31 | 73 | 2,4 | 20,5 | 45,2 | 54,8 |
| Barcelona 3B | 31 | 48 | 1,5 | 54,2 | 58,3 | 41,7 |
| Barcelona 3C | 31 | 76 | 2,5 | 19,7 | 39,5 | 39,5 |
| Barcelona 3D | 31 | 56 | 1,8 | 37,5 | 57,1 | 35,7 |
| Barcelona 3E | 31 | 38 | 1,2 | 73,7 | 86,8 | 13,2 |
| Barcelona 3G | 31 | 60 | 1,9 | 35,0 | 45,0 | 33,3 |
| Barcelona 3H | 31 | 35 | 1,1 | 85,7 | 85,7 | 14,3 |
| Barcelona 4A | 31 | 48 | 1,5 | 47,9 | 70,8 | 20,8 |
| Barcelona 4B | 31 | 75 | 2,4 | 20,0 | 41,3 | 53,3 |
| Barcelona 4C | 31 | 37 | 1,2 | 75,7 | 86,5 | 13,5 |
| Barcelona 5A | 31 | 92 | 3,0 | 13,0 | 25,0 | 59,8 |
| Barcelona 5B | 31 | 92 | 3,0 | 13,0 | 29,3 | 70,7 |
| Barcelona 5C + 5D | 31 | 61 | 2,0 | 32,8 | 54,1 | 24,6 |
| Barcelona 5E + 6D | 31 | 98 | 3,2 | 11,2 | 20,4 | 66,3 |
| Barcelona 6A + 6B | 31 | 55 | 1,8 | 36,4 | 72,7 | 27,3 |
| Barcelona 6C + 6E | 32 | 37 | 1,2 | 73,0 | 100,0 | 0,0 |
| Barcelona 7A | 31 | 42 | 1,4 | 57,1 | 88,1 | 11,9 |
| Barcelona 7B | 31 | 47 | 1,5 | 48,9 | 78,7 | 21,3 |
| Barcelona 7C | 31 | 31 | 1,0 | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| Barcelona 7D | 31 | 79 | 2,5 | 16,5 | 40,5 | 44,3 |
| Barcelona 7E | 32 | 57 | 1,8 | 36,8 | 57,9 | 35,1 |
| Barcelona 7F | 31 | 76 | 2,5 | 22,4 | 35,5 | 46,1 |
| Barcelona 7G | 31 | 44 | 1,4 | 54,5 | 88,6 | 11,4 |
| Barcelona 8A + 8C | 30 | 30 | 1,0 | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| Barcelona 8B, 8D, 8E | 31 | 48 | 1,5 | 50,0 | 70,8 | 20,8 |
| Barcelona 8F | 31 | 37 | 1,2 | 75,7 | 86,5 | 13,5 |
| Barcelona 8G | 31 | 35 | 1,1 | 80,0 | 100,0 | 0,0 |
| Barcelona 8H | 31 | 76 | 2,5 | 23,7 | 30,3 | 59,2 |
| Barcelona 8I | 31 | 77 | 2,5 | 20,8 | 36,4 | 58,4 |
| Barcelona 8J | 31 | 55 | 1,8 | 38,2 | 63,6 | 36,4 |
| Barcelona 9A | 31 | 48 | 1,5 | 52,1 | 68,8 | 31,3 |
| Barcelona 9C | 31 | 48 | 1,5 | 50,0 | 68,8 | 20,8 |
| Barcelona 9D + 9G | 31 | 72 | 2,3 | 25,0 | 38,9 | 48,6 |
| Barcelona 9E | 31 | 31 | 1,0 | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| Barcelona 9F | 31 | 39 | 1,3 | 69,2 | 87,2 | 12,8 |
| Begues | 31 | 48 | 1,5 | 45,8 | 79,2 | 10,4 |
| Caldes de Montbui | 31 | 35 | 1,1 | 85,7 | 85,7 | 14,3 |
| Cardedeu | 31 | 39 | 1,3 | 69,2 | 89,7 | 0,0 |
| Castellar del Vallès | 31 | 84 | 2,7 | 15,5 | 29,8 | 59,5 |
| Castelldefels 1 | 31 | 81 | 2,6 | 12,3 | 50,6 | 37,0 |
| Castelldefels 2 | 31 | 58 | 1,9 | 37,9 | 58,6 | 34,5 |
| Cerdanyola del Vallès 1 | 31 | 64 | 2,1 | 29,7 | 45,3 | 54,7 |
| Cerdanyola del Vallès 2 | 31 | 103 | 3,3 | 9,7 | 18,4 | 77,7 |
| Cerdanyola-Ripollet-Farigola | 31 | 49 | 1,6 | 46,9 | 69,4 | 10,2 |
| Corbera de Llobregat | 30 | 41 | 1,4 | 61,0 | 87,8 | 12,2 |
| Cornellà de Llobregat 1 | 31 | 51 | 1,6 | 47,1 | 62,7 | 29,4 |
| Cornellà de Llobregat 2 | 31 | 82 | 2,6 | 19,5 | 29,3 | 61,0 |
| Cornellà de Llobregat 3 | 31 | 49 | 1,6 | 51,0 | 59,2 | 30,6 |
| Cornellà de Llobregat 4 | 31 | 47 | 1,5 | 51,1 | 70,2 | 21,3 |

| Equips d'atenció primària | Total fitxes | Total trucades | Raó trucades / fitxa | Resolució trucades (%) | | |
|-------------------------------|-----------------|-------------------|----------------------------|------------------------|--------------------|-----------------|
| | | | | 1r intent | 1r i 3r intents | Cap resposta |
| Cubelles-Cunit | 31 | 87 | 2,8 | 14,9 | 27,6 | 57,5 |
| El Masnou-Alella | 25 | 30 | 1,2 | 76,7 | 86,7 | 0,0 |
| El Prat de Llobregat 1 | 31 | 90 | 2,9 | 11,1 | 31,1 | 50,0 |
| El Prat de Llobregat 2 | 31 | 50 | 1,6 | 46,0 | 72,0 | 20,0 |
| El Prat de Llobregat 3 | 32 | 59 | 1,8 | 40,7 | 49,2 | 50,8 |
| Esparraguera | 31 | 49 | 1,6 | 46,9 | 71,4 | 20,4 |
| Espugues de Llobregat 1 | 31 | 35 | 1,1 | 80,0 | 100,0 | 0,0 |
| Espugues de Llobregat 2 | 31 | 68 | 2,2 | 26,5 | 50,0 | 36,8 |
| Garraf Rural | 30 | 59 | 2,0 | 35,6 | 42,4 | 42,4 |
| Gavà 1 | 31 | 68 | 2,2 | 30,9 | 33,8 | 51,5 |
| Gavà 2 | 31 | 57 | 1,8 | 35,1 | 64,9 | 35,1 |
| Granollers 1 | 31 | 31 | 1,0 | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| Granollers 2 | 30 | 41 | 1,4 | 63,4 | 75,6 | 0,0 |
| Granollers 3 | 31 | 72 | 2,3 | 23,6 | 44,4 | 34,7 |
| Granollers 4 | 31 | 32 | 1,0 | 93,8 | 100,0 | 0,0 |
| Hospitalet de Llobregat 1 i 2 | 32 | 51 | 1,6 | 51,0 | 60,8 | 39,2 |
| Hospitalet de Llobregat 10 | 31 | 35 | 1,1 | 85,7 | 85,7 | 14,3 |
| Hospitalet de Llobregat 11 | 30 | 42 | 1,4 | 59,5 | 76,2 | 23,8 |
| Hospitalet de Llobregat 12 | 31 | 63 | 2,0 | 25,4 | 61,9 | 31,7 |
| Hospitalet de Llobregat 3 | 31 | 69 | 2,2 | 29,0 | 34,8 | 65,2 |
| Hospitalet de Llobregat 4 | 31 | 109 | 3,5 | 7,3 | 18,3 | 73,4 |
| Hospitalet de Llobregat 5 | 32 | 34 | 1,1 | 88,2 | 100,0 | 0,0 |
| Hospitalet de Llobregat 6 | 30 | 68 | 2,3 | 25,0 | 48,5 | 51,5 |
| Hospitalet de Llobregat 7 i 8 | 31 | 39 | 1,3 | 64,1 | 89,7 | 0,0 |
| Hospitalet de Llobregat 9 | 31 | 47 | 1,5 | 51,1 | 70,2 | 10,6 |
| La Garriga | 31 | 37 | 1,2 | 75,7 | 86,5 | 13,5 |
| La Llagosta | 31 | 46 | 1,5 | 56,5 | 67,4 | 32,6 |
| La Roca del Vallès | 31 | 70 | 2,3 | 25,7 | 38,6 | 50,0 |
| Martorell Rural | 27 | 38 | 1,4 | 57,9 | 76,3 | 13,2 |
| Martorell Urbà | 31 | 41 | 1,3 | 53,7 | 100,0 | 0,0 |
| Martorelles | 31 | 38 | 1,2 | 73,7 | 86,8 | 13,2 |
| Mataró 1 | 32 | 45 | 1,4 | 55,6 | 80,0 | 11,1 |
| Mataró 2 | 31 | 57 | 1,8 | 36,8 | 50,9 | 35,1 |
| Mataró 3 | 31 | 31 | 1,0 | 100,0 | 100,0 | 0,0 |
| Mataró 4 | 31 | 53 | 1,7 | 43,4 | 56,6 | 9,4 |
| Mataró 5 | 32 | 78 | 2,4 | 16,7 | 48,7 | 38,5 |
| Mataró 6 | 31 | 44 | 1,4 | 61,4 | 65,9 | 34,1 |
| Mataró 7 | 31 | 35 | 1,1 | 85,7 | 85,7 | 14,3 |
| Molins de Rei | 31 | 44 | 1,4 | 52,3 | 88,6 | 11,4 |
| Mollet del Vallès 1 | 31 | 72 | 2,3 | 23,6 | 38,9 | 48,6 |
| Mollet del Vallès 2 | 31 | 66 | 2,1 | 28,8 | 47,0 | 45,5 |
| Montcada i Reixac | 31 | 51 | 1,6 | 45,1 | 70,6 | 19,6 |
| Montornès-Montmeló | 31 | 68 | 2,2 | 25,0 | 50,0 | 44,1 |
| Ocata-Teià | 31 | 32 | 1,0 | 93,8 | 100,0 | 0,0 |
| Olesa de Montserrat | 31 | 57 | 1,8 | 36,8 | 59,6 | 17,5 |
| Palau Solità i Plegamans | 31 | 41 | 1,3 | 63,4 | 78,0 | 12,2 |
| Pallejà | 31 | 40 | 1,3 | 67,5 | 77,5 | 12,5 |
| Parets del Vallès | 31 | 56 | 1,8 | 35,7 | 64,3 | 17,9 |
| Penedès Rural | 31 | 65 | 2,1 | 26,2 | 53,8 | 46,2 |
| Polinyà-Sentmenat | 31 | 55 | 1,8 | 38,2 | 58,2 | 27,3 |
| Premià de Mar | 31 | 65 | 2,1 | 24,6 | 56,9 | 30,8 |
| Ripollet 1 | 31 | 65 | 2,1 | 27,7 | 63,1 | 23,1 |
| Ripollet 2 | 31 | 46 | 1,5 | 56,5 | 69,6 | 21,7 |
| Rubí 1 | 31 | 63 | 2,0 | 31,7 | 47,6 | 39,7 |
| Rubí 2 | 31 | 58 | 1,9 | 36,2 | 51,7 | 34,5 |
| Rubí 3 | 31 | 40 | 1,3 | 66,3 | 81,3 | 18,8 |
| Sabadell 1A | 31 | 90 | 2,9 | 12,2 | 28,9 | 55,6 |
| Sabadell 1B | 31 | 62 | 2,0 | 30,6 | 59,7 | 32,3 |
| Sabadell 2 | 31 | 128 | 4,1 | 3,1 | 10,2 | 89,8 |
| Sabadell 3A | 31 | 101 | 3,3 | 9,9 | 20,8 | 79,2 |
| Sabadell 3B | 31 | 93 | 3,0 | 14,0 | 25,8 | 69,9 |
| Sabadell 4A | 30 | 49 | 1,6 | 49,0 | 61,2 | 30,6 |
| Sabadell 4B | 31 | 41 | 1,3 | 63,4 | 87,8 | 12,2 |
| Sabadell 5 | 31 | 60 | 1,9 | 36,7 | 50,0 | 50,0 |
| Sabadell 6 | 31 | 44 | 1,4 | 56,8 | 77,3 | 22,7 |

| Equips d'atenció primària | Total fitxes | Total trucades | Raó trucades / fitxa | Resolució trucades (%) | | |
|----------------------------|-----------------|-------------------|----------------------------|------------------------|--------------------|-----------------|
| | | | | 1r intent | 1r i 3r intents | Cap resposta |
| Sabadell 7 | 30 | 93 | 3,1 | 7,5 | 32,3 | 59,1 |
| Sant Adrià de Besòs 1 | 31 | 66 | 2,1 | 33,3 | 33,3 | 60,6 |
| Sant Adrià de Besòs 2 | 25 | 35 | 1,4 | 54,3 | 85,7 | 14,3 |
| Sant Andreu de la Barca | 31 | 81 | 2,6 | 18,5 | 32,1 | 67,9 |
| Sant Andreu de Llavaneres | 31 | 52 | 1,7 | 40,4 | 71,2 | 28,8 |
| Sant Boi de Llobregat 1 | 32 | 76 | 2,4 | 23,7 | 35,5 | 46,1 |
| Sant Boi de Llobregat 2 | 31 | 80 | 2,6 | 21,3 | 31,3 | 62,5 |
| Sant Boi de Llobregat 3 | 31 | 54 | 1,7 | 42,6 | 57,4 | 27,8 |
| Sant Boi de Llobregat 4 | 31 | 49 | 1,6 | 49,0 | 63,3 | 10,2 |
| Sant Celoni | 31 | 96 | 3,1 | 11,5 | 24,0 | 62,5 |
| Sant Cugat del Vallès 1 | 31 | 84 | 2,7 | 16,7 | 26,2 | 47,6 |
| Sant Cugat del Vallès 2 | 31 | 54 | 1,7 | 38,9 | 64,8 | 18,5 |
| Sant Cugat del Vallès 3 | 31 | 41 | 1,3 | 63,4 | 78,0 | 12,2 |
| Sant Feliu de Llobregat 1 | 31 | 85 | 2,7 | 17,6 | 29,4 | 47,1 |
| Sant Feliu de Llobregat 2 | 30 | 71 | 2,4 | 25,4 | 33,8 | 49,3 |
| Sant Joan Despí 1 | 33 | 66 | 2,0 | 33,3 | 47,0 | 45,5 |
| Sant Joan Despí 2 | 31 | 97 | 3,1 | 13,4 | 22,7 | 77,3 |
| Sant Just Desvern | 31 | 63 | 2,0 | 25,4 | 63,5 | 23,8 |
| Sant Quirze del Vallès | 31 | 78 | 2,5 | 19,2 | 32,1 | 51,3 |
| Sant Sadurní d'Anoia | 29 | 45 | 1,6 | 48,9 | 77,8 | 22,2 |
| Sant Vicenç dels Horts 1 | 30 | 47 | 1,6 | 48,9 | 68,1 | 21,3 |
| Sant Vicenç dels Horts 2 | 31 | 37 | 1,2 | 75,7 | 86,5 | 13,5 |
| Santa Coloma de Gramenet 1 | 31 | 45 | 1,5 | 55,6 | 71,1 | 11,1 |
| Santa Coloma de Gramenet 2 | 31 | 47 | 1,5 | 48,9 | 70,2 | 21,3 |
| Santa Coloma de Gramenet 3 | 31 | 41 | 1,3 | 61,0 | 87,8 | 12,2 |
| Santa Coloma de Gramenet 4 | 25 | 60 | 2,4 | 25,0 | 33,3 | 66,7 |
| Santa Coloma de Gramenet 5 | 31 | 37 | 1,2 | 75,7 | 86,5 | 13,5 |
| Santa Coloma de Gramenet 6 | 31 | 44 | 1,4 | 61,4 | 68,2 | 22,7 |
| Santa Perpètua de Mogoda | 32 | 93 | 2,9 | 16,1 | 24,7 | 64,5 |
| Sitges | 30 | 68 | 2,3 | 22,1 | 55,9 | 44,1 |
| Terrassa A | 31 | 36 | 1,2 | 80,6 | 86,1 | 13,9 |
| Terrassa B | 31 | 50 | 1,6 | 46,0 | 70,0 | 20,0 |
| Terrassa C | 31 | 58 | 1,9 | 31,0 | 65,5 | 25,9 |
| Terrassa D | 31 | 82 | 2,6 | 15,9 | 37,8 | 36,6 |
| Terrassa E | 31 | 76 | 2,5 | 19,7 | 35,5 | 52,6 |
| Terrassa F | 31 | 89 | 2,9 | 16,9 | 21,3 | 78,7 |
| Terrassa G | 31 | 69 | 2,2 | 24,6 | 49,3 | 50,7 |
| Vall de Tenes | 31 | 40 | 1,3 | 70,0 | 75,0 | 25,0 |
| Vallirana | 31 | 47 | 1,5 | 55,3 | 59,6 | 31,9 |
| Viladecans 1 | 31 | 48 | 1,5 | 52,1 | 60,4 | 10,4 |
| Viladecans 2 | 31 | 63 | 2,0 | 31,7 | 46,0 | 39,7 |
| Vilafranca del Penedès | 31 | 78 | 2,5 | 19,2 | 35,9 | 57,7 |
| Vilanova i la Geltrú 1 | 30 | 59 | 2,0 | 32,2 | 49,2 | 42,4 |
| Vilanova i la Geltrú 2 | 31 | 48 | 1,5 | 47,9 | 68,8 | 31,3 |
| Vilanova i la Geltrú 3 | 31 | 38 | 1,2 | 73,7 | 86,8 | 13,2 |
| Vilassar de Dalt | 31 | 39 | 1,3 | 69,2 | 87,2 | 12,8 |
| Vilassar de Mar | 32 | 36 | 1,1 | 80,6 | 100,0 | 0,0 |
| GLOBALS | 6052 | 11178 | 1,8 | 37,7 | 54,6 | 37,3 |

La figura 1 mostra la resolució de les trucades amb èxit comparativament amb els resultats obtinguts en l'enquesta que es va dur a terme l'any 2009. S'observa que els percentatges de resposta en el 1r intent i entre el 1r i 3r intents han millorat. Així pel que fa al percentatge de no resposta ha disminuït.

Figura 1 Percentatge global de trucades amb èxit i sense cap resposta després del 5è intent pel total d'equips d'atenció primària enquestats. Enquesta 2013



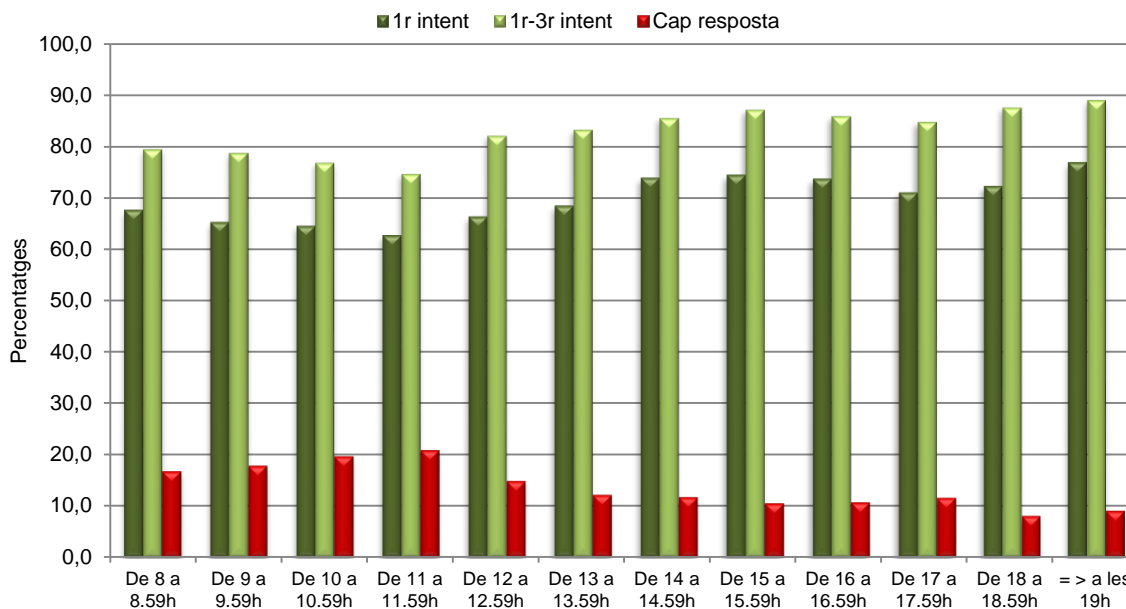
A la taula 4 es mostra el percentatge de trucades amb èxit per als intents seleccionats i les diferents franges horàries, com es pot veure hi ha dues franges en les quals els percentatges de cap resposta són més elevats: de 10 a 10:59 i d'11 a 11:59.

Taula 4 Percentatge de trucades amb èxit i sense resposta segons intents seleccionats i franges Horàries. Enquesta 2013

| Franja horària | 1r intent | 1r i 3r intents | Cap resposta |
|----------------|-----------|-----------------|--------------|
| De 8 a 8.59h | 67,7 | 79,5 | 16,7 |
| De 9 a 9.59h | 65,3 | 78,9 | 17,7 |
| De 10 a 10.59h | 64,6 | 76,9 | 19,5 |
| De 11 a 11.59h | 62,8 | 74,8 | 20,8 |
| De 12 a 12.59h | 66,4 | 82,2 | 14,8 |
| De 13 a 13.59h | 68,5 | 83,3 | 12,1 |
| De 14 a 14.59h | 73,9 | 85,6 | 11,7 |
| De 15 a 15.59h | 74,5 | 87,2 | 10,5 |
| De 16 a 16.59h | 73,7 | 86,0 | 10,6 |
| De 17 a 17.59h | 71,1 | 84,8 | 11,6 |
| De 18 a 18.59h | 72,3 | 87,7 | 8,1 |
| = > a les 19h | 76,9 | 89,1 | 9,1 |

La figura 2 mostra la distribució per franges horàries per tots els dies de la setmana de les trucades amb èxit i sense cap resposta.

Figura 2 Distribució de les trucades amb èxit i sense cap resposta per franges horàries per tots els dies de la setmana (percentatges). Enquesta 2013

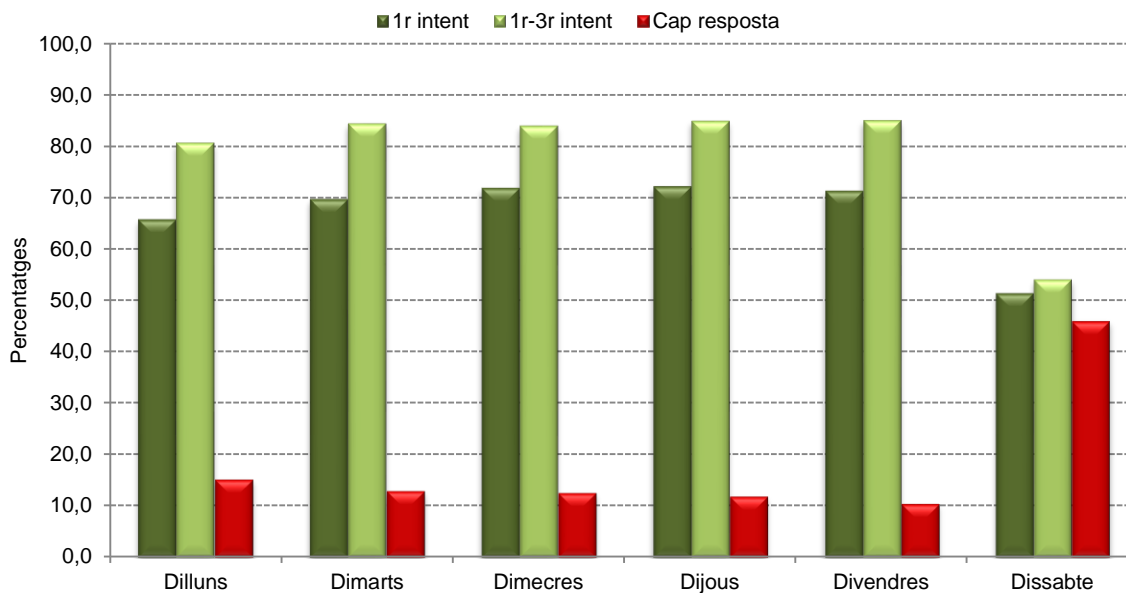


L'anàlisi de les trucades amb èxit segons dia de la setmana (taula 5) indica que el dia de més dificultat per contactar amb el centre és el dissabte, tenint aquest dia un 46% de trucades sense cap resposta, mentre que el dijous i el divendres són els dies en que es resolen més trucades entre el 1r i 3r intents.

Taula 5 Percentatge de trucades amb èxit i sense cap resposta per totes les franges horàries segons dia de la setmana. Enquesta 2013

| Dia de la setmana | Percentatges de resolució de les trucades | | |
|-------------------|---|-----------------|--------------|
| | 1r intent | 1r i 3r intents | Cap resposta |
| Dilluns | 65,8 | 80,7 | 15,2 |
| Dimarts | 69,7 | 84,4 | 13,0 |
| Dimecres | 71,9 | 84,0 | 12,6 |
| Dijous | 72,3 | 84,9 | 11,9 |
| Divendres | 71,4 | 85,0 | 10,5 |
| Dissabte | 51,5 | 54,0 | 46,0 |

Figura 3 Distribució de les trucades amb èxit i sense cap resposta per totes les franges horàries segons dia de la setmana (percentatges). Enquesta 2013



A la taula 6 s'observa que els dies de la setmana per franges horàries en els que hi ha més dificultat en l'accessibilitat telefònica entre el 1r i 3r intents són:

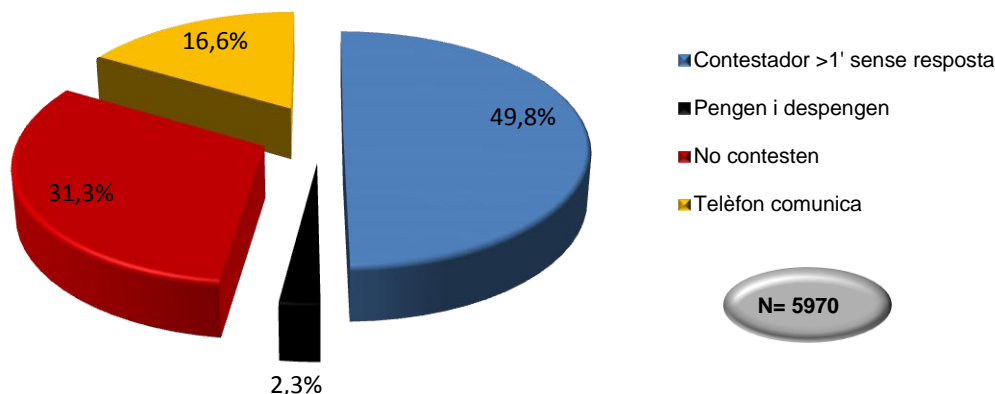
- Dilluns de 8 a 8:59 h.
- Dimarts d'11 a 11,59
- Dimecres d'11 a 11:59
- Dijous d'11 a 11:59
- Divendres de 12 a 12,59
- Dissabte de 9 a 9:59 h.

Taula 6 Percentatges de trucades amb èxit en els diferents intents i sense cap resposta, segons dia de la setmana i franja horària. Enquesta 2013

| Franja horària | DILLUNS | | | DIMARTS | | | DIMECRES | | | DIJOUS | | | DIVENDRES | | | DISSABTE | | |
|----------------|-----------|-----------------|--------------|-----------|-----------------|--------------|-----------|-----------------|--------------|-----------|-----------------|--------------|-----------|-----------------|--------------|-----------|-----------------|--------------|
| | 1r intent | 1r i 3r intents | Cap resposta | 1r intent | 1r i 3r intents | Cap resposta | 1r intent | 1r i 3r intents | Cap resposta | 1r intent | 1r i 3r intents | Cap resposta | 1r intent | 1r i 3r intents | Cap resposta | 1r intent | 1r i 3r intents | Cap resposta |
| De 8 a 8.59h | 59,2 | 72,8 | 23,3 | 64,4 | 76,2 | 20,8 | 67,0 | 81,9 | 14,9 | 75,2 | 81,2 | 13,9 | 72,9 | 86,5 | 9,4 | 66,7 | 66,7 | 33,3 |
| De 9 a 9.59h | 63,3 | 78,6 | 16,3 | 63,3 | 80,6 | 16,3 | 70,1 | 82,5 | 14,4 | 67,7 | 80,8 | 16,2 | 71,4 | 83,7 | 12,2 | 40,0 | 45,7 | 54,3 |
| De 10 a 10.59h | 58,1 | 76,6 | 16,9 | 65,3 | 79,8 | 17,7 | 70,5 | 83,6 | 14,8 | 66,1 | 81,5 | 13,7 | 71,0 | 80,6 | 13,7 | 56,3 | 58,8 | 41,2 |
| De 11 a 11.59h | 60,0 | 78,7 | 14,7 | 59,2 | 73,2 | 22,5 | 68,1 | 76,4 | 18,1 | 65,7 | 77,1 | 21,4 | 69,4 | 83,3 | 9,7 | 47,5 | 47,5 | 52,5 |
| De 12 a 12.59h | 66,3 | 83,2 | 14,9 | 62,0 | 82,0 | 15,0 | 65,3 | 85,3 | 12,6 | 69,0 | 83,0 | 13,0 | 69,4 | 77,6 | 18,4 | | | |
| De 13 a 13.59h | 68,8 | 84,8 | 11,2 | 71,9 | 90,1 | 7,4 | 66,9 | 78,5 | 13,2 | 67,2 | 81,1 | 16,4 | 67,5 | 82,1 | 12,2 | | | |
| De 14 a 14.59h | 68,9 | 82,4 | 14,9 | 68,0 | 85,3 | 10,7 | 81,4 | 87,1 | 10,0 | 84,2 | 92,1 | 7,9 | 67,1 | 80,8 | 15,1 | | | |
| De 15 a 15.59h | 72,9 | 87,5 | 10,4 | 76,5 | 91,8 | 7,1 | 74,7 | 84,8 | 12,1 | 77,3 | 83,5 | 12,4 | 70,8 | 88,5 | 10,4 | | | |
| De 16 a 16.59h | 70,9 | 81,1 | 15,7 | 77,6 | 85,6 | 11,2 | 75,6 | 85,7 | 11,8 | 72,8 | 88,8 | 8,0 | 71,8 | 88,7 | 6,5 | | | |
| De 17 a 17.59h | 61,6 | 76,7 | 16,4 | 70,3 | 85,1 | 12,2 | 79,2 | 84,7 | 12,5 | 73,2 | 88,7 | 7,0 | 71,2 | 89,0 | 9,6 | | | |
| De 18 a 18.59h | 66,3 | 82,2 | 11,9 | 75,5 | 87,8 | 10,2 | 70,5 | 88,4 | 7,4 | 79,8 | 91,9 | 6,1 | 69,6 | 88,2 | 4,9 | | | |
| = > a les 19h | 72,2 | 82,5 | 16,5 | 78,9 | 92,6 | 6,3 | 77,8 | 88,9 | 10,1 | 72,4 | 90,8 | 7,1 | 84,2 | 91,6 | 4,2 | | | |

La figura 4 descriu els motius declarats en les enquestes que dificulten l'accessibilitat telefònica

Figura 4 Motius que dificulten l'accessibilitat telefònica. Enquesta 2013



3.2 Qualitat de l'atenció telefònica rebuda

A la taula 7 es mostra per a cada un dels equips d'atenció primària si en el moment de despenjar el telèfon s'identifiquen com a centre i si el to de la resposta és amable, en dades globals el 84,8% dels equips s'identifiquen i el 95% ho fan en un to amable.

Taula 7 Trucades que al ser contestades s'identifica el centre i el to de resposta és amable (percentatges). Enquesta 2013

| Equips d'atenció primària | IDENTIFICACIÓ | | TO AMABLE | |
|--------------------------------------|---------------|-------|-----------|-------|
| | SI | NO | SI | NO |
| Abrera | 100,0% | | 96,8% | 3,2% |
| Alt Mogent | 79,3% | 20,7% | 96,6% | 3,4% |
| Arenys de Mar | 90,0% | 10,0% | 100,0% | |
| Argentona | 70,0% | 30,0% | 100,0% | |
| Badalona 1, 3, 8, 9, 10, 12 i Mongat | 53,8% | 46,2% | 92,3% | 7,7% |
| Badalona 11 | 82,1% | 17,9% | 96,4% | 3,6% |
| Badalona 2 | 61,3% | 38,7% | 93,5% | 6,5% |
| Badalona 4 | 64,5% | 35,5% | 80,6% | 19,4% |
| Badalona 5 | 74,2% | 25,8% | 93,5% | 6,5% |
| Badalona 6 | 96,7% | 3,3% | 90,0% | 10,0% |
| Badalona 7A + 7B | 86,7% | 13,3% | 93,3% | 6,7% |
| Badia del Vallès | 87,5% | 12,5% | 91,7% | 8,3% |
| Barberà del Vallès | 80,0% | 20,0% | 93,3% | 6,7% |
| Barcelona 10A | 100,0% | | 100,0% | |
| Barcelona 10B | 92,0% | 8,0% | 100,0% | |
| Barcelona 10C | 81,0% | 19,0% | 95,2% | 4,8% |
| Barcelona 10D | 83,3% | 16,7% | 100,0% | |
| Barcelona 10E | 89,7% | 10,3% | 93,1% | 6,9% |
| Barcelona 10F | 96,3% | 3,7% | 100,0% | |
| Barcelona 10G | 84,6% | 15,4% | 92,3% | 7,7% |

| Equips d'atenció primària | IDENTIFICACIÓ | | TO AMABLE | |
|------------------------------|---------------|-------|-----------|-------|
| | SI | NO | SI | NO |
| Barcelona 10H + 10J | 100,0% | | 100,0% | |
| Barcelona 10I | 96,7% | 3,3% | 96,7% | 3,3% |
| Barcelona 1A | 96,8% | 3,2% | 100,0% | |
| Barcelona 1B | 89,7% | 10,3% | 100,0% | |
| Barcelona 1C | 66,7% | 33,3% | 96,7% | 3,3% |
| Barcelona 1D | 66,7% | 33,3% | 93,3% | 3,3% |
| Barcelona 1E | 93,3% | 6,7% | 100,0% | |
| Barcelona 2A | 87,0% | 13,0% | 87,0% | 13,0% |
| Barcelona 2B | 83,3% | 16,7% | 86,7% | 6,7% |
| Barcelona 2C | 66,7% | 33,3% | 96,3% | 3,7% |
| Barcelona 2D | 90,0% | 10,0% | 100,0% | |
| Barcelona 2E | 70,4% | 29,6% | 96,3% | 3,7% |
| Barcelona 2G + 2J | 89,3% | 10,7% | 96,4% | 3,6% |
| Barcelona 2H | 96,6% | 3,4% | 93,1% | 6,9% |
| Barcelona 2I + 2K | 85,2% | 14,8% | 100,0% | |
| Barcelona 3A | 100,0% | | 95,7% | 4,3% |
| Barcelona 3B | 96,3% | 3,7% | 88,9% | 11,1% |
| Barcelona 3C | 80,0% | 20,0% | 92,0% | 4,0% |
| Barcelona 3D | 88,9% | 11,1% | 96,3% | 3,7% |
| Barcelona 3E | 86,7% | 13,3% | 96,7% | 3,3% |
| Barcelona 3G | 92,6% | 7,4% | 92,6% | 3,7% |
| Barcelona 3H | 93,3% | 6,7% | 96,7% | 3,3% |
| Barcelona 4A | 89,7% | 10,3% | 96,6% | 3,4% |
| Barcelona 4B | 65,2% | 34,8% | 91,3% | 8,7% |
| Barcelona 4C | 93,3% | 6,7% | 96,7% | 3,3% |
| Barcelona 5A | 80,0% | 20,0% | 90,0% | 10,0% |
| Barcelona 5B | 100,0% | | 77,8% | 22,2% |
| Barcelona 5C + 5D | 89,3% | 10,7% | 92,9% | 3,6% |
| Barcelona 5E + 6D | 77,8% | 22,2% | 100,0% | |
| Barcelona 6A + 6B | 92,9% | 7,1% | 92,9% | 7,1% |
| Barcelona 6C + 6E | 87,5% | 9,4% | 93,8% | 3,1% |
| Barcelona 7A | 86,7% | 10,0% | 90,0% | 6,7% |
| Barcelona 7B | 79,3% | 20,7% | 96,6% | 3,4% |
| Barcelona 7C | 80,6% | 19,4% | 93,5% | 6,5% |
| Barcelona 7D | 70,8% | 29,2% | 100,0% | |
| Barcelona 7E | 78,6% | 21,4% | 100,0% | |
| Barcelona 7F | 75,0% | 25,0% | 91,7% | 4,2% |
| Barcelona 7G | 90,0% | 10,0% | 96,7% | 3,3% |
| Barcelona 8A + 8C | 66,7% | 33,3% | 86,7% | 13,3% |
| Barcelona 8B, 8D, 8E | 75,9% | 24,1% | 96,6% | 3,4% |
| Barcelona 8F | 83,3% | 16,7% | 96,7% | 3,3% |
| Barcelona 8G | 87,1% | 12,9% | 96,8% | 3,2% |
| Barcelona 8H | 86,4% | 13,6% | 90,9% | 4,5% |
| Barcelona 8I | 86,4% | 13,6% | 95,5% | 4,5% |
| Barcelona 8J | 70,4% | 29,6% | 100,0% | |
| Barcelona 9A | 82,1% | 17,9% | 92,9% | 3,6% |
| Barcelona 9C | 86,2% | 10,3% | 93,1% | 3,4% |
| Barcelona 9D + 9G | 87,5% | 12,5% | 95,8% | 4,2% |
| Barcelona 9E | 67,7% | 32,3% | 90,3% | 9,7% |
| Barcelona 9F | 70,0% | 30,0% | 86,7% | 13,3% |
| Begues | 93,3% | 6,7% | 86,7% | 13,3% |
| Caldes de Montbui | 80,0% | 20,0% | 90,0% | 10,0% |
| Cardedeu | 93,5% | 6,5% | 93,5% | 6,5% |
| Castellar del Vallès | 95,2% | 4,8% | 95,2% | 4,8% |
| Castelldefels 1 | 72,0% | 28,0% | 100,0% | |
| Castelldefels 2 | 92,6% | 7,4% | 100,0% | |
| Cerdanyola del Vallès 1 | 100,0% | | 100,0% | |
| Cerdanyola del Vallès 2 | 86,7% | 13,3% | 100,0% | |
| Cerdanyola-Ripollet-Farigola | 76,7% | 23,3% | 96,7% | 3,3% |
| Corbera de Llobregat | 100,0% | | 93,1% | 6,9% |
| Cornellà de Llobregat 1 | 100,0% | | 100,0% | |
| Cornellà de Llobregat 2 | 100,0% | | 100,0% | |
| Cornellà de Llobregat 3 | 100,0% | | 100,0% | |
| Cornellà de Llobregat 4 | 89,7% | 10,3% | 96,6% | 3,4% |
| Cubelles-Cunit | 95,2% | 4,8% | 85,7% | 14,3% |
| El Masnou-Alella | 92,0% | 8,0% | 96,0% | 4,0% |
| El Prat de Llobregat 1 | 68,2% | 31,8% | 90,9% | 9,1% |

| Equips d'atenció primària | IDENTIFICACIÓ | | TO AMABLE | |
|-----------------------------|---------------|-------|-----------|-------|
| | SI | NO | SI | NO |
| El Prat de Llobregat 2 | 79,3% | 20,7% | 93,1% | 6,9% |
| El Prat de Llobregat 3 | 80,8% | 19,2% | 92,3% | 7,7% |
| Esparraguera | 89,7% | 10,3% | 100,0% | |
| Esplugues de Llobregat 1 | 93,5% | 6,5% | 96,8% | 3,2% |
| Esplugues de Llobregat 2 | 96,2% | 3,8% | 100,0% | |
| Garraf Rural | 100,0% | | 100,0% | |
| Gavà 1 | 83,3% | 16,7% | 95,8% | 4,2% |
| Gavà 2 | 92,6% | 7,4% | 100,0% | |
| Granollers 1 | 80,6% | 19,4% | 96,8% | 3,2% |
| Granollers 2 | 90,0% | 10,0% | 100,0% | |
| Granollers 3 | 69,2% | 30,8% | 100,0% | |
| Granollers 4 | 74,2% | 25,8% | 93,5% | 6,5% |
| Hospitalet de Llobregat 1+2 | 85,7% | 14,3% | 89,3% | 10,7% |
| Hospitalet de Llobregat 10 | 83,3% | 16,7% | 96,7% | 3,3% |
| Hospitalet de Llobregat 11 | 82,1% | 17,9% | 96,4% | 3,6% |
| Hospitalet de Llobregat 12 | 92,6% | 7,4% | 88,9% | 11,1% |
| Hospitalet de Llobregat 3 | 90,9% | 9,1% | 100,0% | |
| Hospitalet de Llobregat 4 | 93,3% | 6,7% | 100,0% | |
| Hospitalet de Llobregat 5 | 65,6% | 34,4% | 90,6% | 9,4% |
| Hospitalet de Llobregat 6 | 78,3% | 21,7% | 95,7% | 4,3% |
| Hospitalet de Llobregat 7+8 | 96,8% | 3,2% | 96,8% | 3,2% |
| Hospitalet de Llobregat 9 | 80,0% | 20,0% | 96,7% | 3,3% |
| La Garriga | 86,7% | 13,3% | 100,0% | |
| La Llagosta | 75,0% | 25,0% | 100,0% | |
| La Roca del Vallès | 87,5% | 12,5% | 100,0% | |
| Martorell Rural | 96,2% | 3,8% | 100,0% | |
| Martorell Urbà | 80,6% | 19,4% | 93,5% | 3,2% |
| Martorelles | 100,0% | | 100,0% | |
| Mataró 1 | 74,2% | 25,8% | 96,8% | 3,2% |
| Mataró 2 | 70,4% | 29,6% | 92,6% | 7,4% |
| Mataró 3 | 83,9% | 16,1% | 96,8% | 3,2% |
| Mataró 4 | 63,3% | 36,7% | 96,7% | 3,3% |
| Mataró 5 | 84,6% | 15,4% | 96,2% | 3,8% |
| Mataró 6 | 85,7% | 14,3% | 100,0% | |
| Mataró 7 | 76,7% | 23,3% | 93,3% | 6,7% |
| Molins de Rei | 86,7% | 13,3% | 100,0% | |
| Mollet del Vallès 1 | 87,5% | 12,5% | 83,3% | 16,7% |
| Mollet del Vallès 2 | 92,0% | 8,0% | 100,0% | |
| Montcada i Reixac | 82,8% | 17,2% | 100,0% | |
| Montornès-Montmeló | 88,0% | 12,0% | 100,0% | |
| Ocata-Teià | 77,4% | 22,6% | 90,3% | 9,7% |
| Olesa de Montserrat | 86,2% | 13,8% | 93,1% | 6,9% |
| Palau Solità i Plegamans | 73,3% | 26,7% | 100,0% | |
| Pallejà | 83,3% | 16,7% | 96,7% | 3,3% |
| Parets del Vallès | 75,9% | 24,1% | 96,6% | 3,4% |
| Penedès Rural | 92,0% | 8,0% | 96,0% | 4,0% |
| Polinyà-Sentmenat | 67,9% | 32,1% | 96,4% | 3,6% |
| Premià de Mar | 77,8% | 22,2% | 100,0% | |
| Ripollet 1 | 71,4% | 28,6% | 67,9% | 32,1% |
| Ripollet 2 | 75,9% | 24,1% | 96,6% | 3,4% |
| Rubí 1 | 100,0% | | 100,0% | |
| Rubí 2 | 96,3% | 3,7% | 100,0% | |
| Rubí 3 | 86,4% | 13,6% | 96,6% | 3,4% |
| Sabadell 1A | 81,0% | 19,0% | 95,2% | 4,8% |
| Sabadell 1B | 85,2% | 14,8% | 100,0% | |
| Sabadell 2 | 100,0% | | 87,5% | 12,5% |
| Sabadell 3A | 100,0% | | 100,0% | |
| Sabadell 3B | 100,0% | | 100,0% | |
| Sabadell 4A | 74,1% | 25,9% | 92,6% | 7,4% |
| Sabadell 4B | 83,3% | 16,7% | 90,0% | 10,0% |
| Sabadell 5 | 84,0% | 16,0% | 96,0% | 4,0% |
| Sabadell 6 | 69,0% | 31,0% | 89,7% | 10,3% |
| Sabadell 7 | 73,7% | 26,3% | 94,7% | 5,3% |
| Sant Adrià de Besòs 1 | 91,3% | 8,7% | 95,7% | 4,3% |
| Sant Adrià de Besòs 2 | 87,5% | 12,5% | 91,7% | 8,3% |
| Sant Andreu de la Barca | 90,0% | 10,0% | 95,0% | 5,0% |
| Sant Andreu de Llavaneres | 75,0% | 25,0% | 96,4% | 3,6% |

| Equips d'atenció primària | IDENTIFICACIÓ | | TO AMABLE | |
|----------------------------|---------------|-------|-----------|-------|
| | SI | NO | SI | NO |
| Sant Boi de Llobregat 1 | 96,0% | 4,0% | 100,0% | |
| Sant Boi de Llobregat 2 | 90,5% | 9,5% | 95,2% | |
| Sant Boi de Llobregat 3 | 64,3% | 35,7% | 82,1% | 17,9% |
| Sant Boi de Llobregat 4 | 73,3% | 26,7% | 90,0% | 10,0% |
| Sant Celoni | 100,0% | | 94,7% | 5,3% |
| Sant Cugat del Vallès 1 | 100,0% | | 100,0% | |
| Sant Cugat del Vallès 2 | 75,9% | 24,1% | 93,1% | 6,9% |
| Sant Cugat del Vallès 3 | 83,3% | 16,7% | 96,7% | 3,3% |
| Sant Feliu de Llobregat 1 | 100,0% | | 100,0% | |
| Sant Feliu de Llobregat 2 | 82,6% | 17,4% | 91,3% | 8,7% |
| Sant Joan Despí 1 | 100,0% | | 100,0% | |
| Sant Joan Despí 2 | 100,0% | | 100,0% | |
| Sant Just Desvern | 89,3% | 10,7% | 100,0% | |
| Sant Quirze del Vallès | 82,6% | 17,4% | 95,7% | 4,3% |
| Sant Sadurní d'Anoia | 88,9% | 11,1% | 100,0% | |
| Sant Vicenç dels Horts 1 | 89,3% | 10,7% | 96,4% | 3,6% |
| Sant Vicenç dels Horts 2 | 80,0% | 20,0% | 90,0% | 10,0% |
| Santa Coloma de Gramenet 1 | 83,3% | 16,7% | 100,0% | |
| Santa Coloma de Gramenet 2 | 89,7% | 10,3% | 93,1% | 6,9% |
| Santa Coloma de Gramenet 3 | 86,7% | 13,3% | 93,3% | 6,7% |
| Santa Coloma de Gramenet 4 | 88,2% | 11,8% | 100,0% | |
| Santa Coloma de Gramenet 5 | 90,0% | 10,0% | 100,0% | |
| Santa Coloma de Gramenet 6 | 82,8% | 17,2% | 100,0% | |
| Santa Perpètua de Mogoda | 85,0% | 15,0% | 100,0% | |
| Sitges | 100,0% | | 100,0% | |
| Terrassa A | 100,0% | | 100,0% | |
| Terrassa B | 96,6% | 3,4% | 96,6% | 3,4% |
| Terrassa C | 75,0% | 25,0% | 96,4% | 3,6% |
| Terrassa D | 92,0% | 8,0% | 100,0% | |
| Terrassa E | 87,0% | 13,0% | 100,0% | |
| Terrassa F | 100,0% | | 100,0% | |
| Terrassa G | 87,5% | 12,5% | 91,7% | 8,3% |
| Vall de Tenes | 86,2% | 13,8% | 100,0% | |
| Vallirana | 96,4% | 3,6% | 100,0% | |
| Viladecans 1 | 86,7% | 10,0% | 70,0% | 26,7% |
| Viladecans 2 | 84,6% | 15,4% | 96,2% | 3,8% |
| Vilafranca del Penedès | 68,2% | 31,8% | 95,5% | 4,5% |
| Vilanova i la Geltrú 1 | 92,0% | 8,0% | 92,0% | 8,0% |
| Vilanova i la Geltrú 2 | 96,4% | 3,6% | 100,0% | |
| Vilanova i la Geltrú 3 | 90,0% | 10,0% | 100,0% | |
| Vilassar de Dalt | 56,7% | 43,3% | 86,7% | 13,3% |
| Vilassar de Mar | 84,4% | 15,6% | 96,9% | 3,1% |

4 SÍNTESI

Al conjunt d'equips d'atenció primària de la Regió Sanitària Barcelona, el percentatge de trucades contestades al 1r intent ha estat d'un 37,7%, entre el 1r i 3r intents un 54,6%, al 4t intent 4,6% i al 5è intent 3,5%. Un 37,3% de les trucades efectuades no van obtenir resposta després de 5 intents.

El quadre següent mostra els EAP amb millors i pitjors resultats (trucades amb èxit entre el 1r i 3r intents).

| EAP amb resposta entre el 1r i 3r intents | | | |
|---|-------|-------------------------------|------|
| EAP amb millors resultats (%) | | EAP amb pitjors resultats (%) | |
| Arenys de Mar | 100,0 | Barcelona 10H | 2,0 |
| Badalona 4 | 100,0 | Sabadell 2 | 10,2 |
| Badalona 5 | 100,0 | Hospitalet de Llobregat 4 | 18,3 |
| Barcelona 1A | 100,0 | Cerdanyola del Vallès 2 | 18,4 |
| Barcelona 6E + 6C | 100,0 | Barberà del Vallès | 19,8 |
| Barcelona 7C | 100,0 | Barcelona 5E+6D | 20,4 |
| Barcelona 8A | 100,0 | Sabadell 3A | 20,8 |
| Barcelona 8G | 100,0 | Terrassa F | 21,3 |
| Barcelona 9E | 100,0 | Sant Joan Despí 2 | 22,7 |
| Esplugues de Llobregat 1 | 100,0 | Sant Celoni | 24,0 |
| Granollers 1 | 100,0 | Barcelona 10C | 24,4 |
| Granollers 4 | 100,0 | Santa Perpètua de Mogoda | 24,7 |
| Hospitalet de Llobregat 5 | 100,0 | Barcelona 5A | 25,0 |
| Martorell Urbà | 100,0 | Sabadell 3B | 25,8 |
| Mataró 3 | 100,0 | Sant Cugat del Vallès 1 | 26,2 |
| Ocata-Teià | 100,0 | Cubelles - Cunit | 27,6 |
| Vilassar de Mar | 100,0 | Sabadell 1A | 28,9 |

De manera global els tres proveïdors que obtenen millors resultats de resposta al 1r intent i entre el 1r i 3r intents són:

Trucades amb resposta al 1r intent:

GesClinic 75,7%
 Consorci de Serveis Personals Vilanova i la Geltrú 73,7%
 Badalona Serveis Assistencials 67,6%

Trucades amb resposta entre el 1r i 3r intents:

Consorci Sanitari Parc Taulí de Sabadell 87,8%
 Consorci de Serveis Personals Vilanova i la Geltrú 86,8%
 GesClinic 86,5%

Els trams horaris en els que hi ha més problemes en l'accessibilitat telefònica són: de 10 a 10:59 (19,5%) i d'11 a 11:59 (20,8%) de trucades sense cap resposta.

Els dies de la setmana que presenten més problemes són: els dilluns i els dissabtes amb un 15,2% i un 46% respectivament de trucades sense cap resposta.

Els principals motius que dificulten l'accessibilitat telefònica són: contestador automàtic amb més d'1 minut sense resposta (51%) i no contesten (32,6%).

5 ANNEX EXEMPLE DE FITXES

etiqueta del centre

Hi constarà el codi d'UP la descripció del centre i el telèfon de contacte

| Enquesta d'accessibilitat telefònica 2013 en l'atenció primària de salut | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|--|--|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Fitxa: <input style="width: 50px;" type="text" value="1"/> | Número d'ordre <input style="width: 100px;" type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Data: <input style="width: 30px;" type="text"/> / <input style="width: 30px;" type="text"/> / <input style="width: 30px;" type="text"/> <small>dd/ mm/ aa</small> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 Dades de la trucada (marqueu amb una X les dades correctes) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>- Hora de la trucada (hores i minuts) <input style="width: 30px;" type="text"/> <input style="width: 30px;" type="text"/> <small>hh: mm</small></p> <p>- Dia de la setmana <input type="checkbox"/> dilluns <input type="checkbox"/> dimarts <input type="checkbox"/> dimecres <input type="checkbox"/> dijous <input type="checkbox"/> divendres <input type="checkbox"/> dissabte</p> <p>- A quin intent de trucada responen? <input type="checkbox"/> 1r <input type="checkbox"/> 2n <input type="checkbox"/> 3er <input type="checkbox"/> 4t <input type="checkbox"/> 5è <small>Si responen al 1r intent no cal emplenar la pregunta següent .(cada intent suposarà una espera màxima de 14 rings)</small></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td colspan="6" style="padding: 2px;"><small>- Per a cada un dels intents que no responguin de la pregunta anterior marqueu la casella d'acord amb les següents categories</small></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><input checked="" type="checkbox"/> 1 Telèfon que comunica</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 1r</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 2n</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 3er</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 4t</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 5è</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><input checked="" type="checkbox"/> 2 No contesten</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 1r</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 2n</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 3er</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 4t</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 5è</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><input checked="" type="checkbox"/> 3 Despengen i pengem</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 1r</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 2n</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 3er</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 4t</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 5è</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><input checked="" type="checkbox"/> 4 Contestador dins l'horari d'atenció amb més d'1 minut sense resposta</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 1r</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 2n</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 3er</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 4t</td> <td style="padding: 2px;"><input type="checkbox"/> 5è</td> </tr> </table> <p>- Responen però passen a espera? <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> sí, menys d'1 minut <input type="checkbox"/> sí, més d'1 minut</p> <p>- En respondre, s'identifiquen amb el nom del centre? <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no</p> <p>- En respondre, saluden? <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no</p> | | <small>- Per a cada un dels intents que no responguin de la pregunta anterior marqueu la casella d'acord amb les següents categories</small> | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> 1 Telèfon que comunica | <input type="checkbox"/> 1r | <input type="checkbox"/> 2n | <input type="checkbox"/> 3er | <input type="checkbox"/> 4t | <input type="checkbox"/> 5è | <input checked="" type="checkbox"/> 2 No contesten | <input type="checkbox"/> 1r | <input type="checkbox"/> 2n | <input type="checkbox"/> 3er | <input type="checkbox"/> 4t | <input type="checkbox"/> 5è | <input checked="" type="checkbox"/> 3 Despengen i pengem | <input type="checkbox"/> 1r | <input type="checkbox"/> 2n | <input type="checkbox"/> 3er | <input type="checkbox"/> 4t | <input type="checkbox"/> 5è | <input checked="" type="checkbox"/> 4 Contestador dins l'horari d'atenció amb més d'1 minut sense resposta | <input type="checkbox"/> 1r | <input type="checkbox"/> 2n | <input type="checkbox"/> 3er | <input type="checkbox"/> 4t | <input type="checkbox"/> 5è |
| <small>- Per a cada un dels intents que no responguin de la pregunta anterior marqueu la casella d'acord amb les següents categories</small> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 1 Telèfon que comunica | <input type="checkbox"/> 1r | <input type="checkbox"/> 2n | <input type="checkbox"/> 3er | <input type="checkbox"/> 4t | <input type="checkbox"/> 5è | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 2 No contesten | <input type="checkbox"/> 1r | <input type="checkbox"/> 2n | <input type="checkbox"/> 3er | <input type="checkbox"/> 4t | <input type="checkbox"/> 5è | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 3 Despengen i pengem | <input type="checkbox"/> 1r | <input type="checkbox"/> 2n | <input type="checkbox"/> 3er | <input type="checkbox"/> 4t | <input type="checkbox"/> 5è | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 4 Contestador dins l'horari d'atenció amb més d'1 minut sense resposta | <input type="checkbox"/> 1r | <input type="checkbox"/> 2n | <input type="checkbox"/> 3er | <input type="checkbox"/> 4t | <input type="checkbox"/> 5è | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 Pregunta: (encerclau la resposta correcta) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>- <i>La meua mare sera pensionista el mes vinent aleshores haurà de pagar també els medicaments?</i></p> <p>A) No li podem donar la resposta per telèfon, ha d'ésser la interessada que vingui personalment. B) Si, tots els pensionistes han de pagar el 10% C) En general es el 10% de l'import del medicament pero aquest % pot variar depenent dels ingressos del pensionista D) Cap de les respostes anteriors (especifiqueu breument la resposta)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>- L'atenció rebuda al fer la pregunta ha estat en un to amable? <input type="checkbox"/> sí <input type="checkbox"/> no</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

etiqueta del centre

Hi constarà el codi d'UP la descripció del centre i el telèfon de contacte

Enquesta d'accessibilitat telefònica 2013 en l'atenció primària de salut

Fitxa: 8

Número d'ordre

Data: dd/ mm/ aa

1 Dades de la trucada (marqueu amb una X les dades correctes)

- Hora de la trucada (hores i minuts) hh: mm
- Dia de la setmana dilluns dimarts dimecres dijous divendres dissabte
- A quin intent de trucada responen? 1r 2n 3er 4t 5è
 Si responen al 1r intent no cal emplenar la pregunta següent. (cada intent suposarà una espera màxima de 14 rings)

- Per a cada un dels intents que **no responguin** de la pregunta anterior marqueu la casella d'acord amb les següents categories
- 1 Telèfon que comunica 1r 2n 3er 4t 5è
- 2 No contesten 1r 2n 3er 4t 5è
- 3 Despengen i pengem 1r 2n 3er 4t 5è
- 4 Contestador dins l'horari d'atenció amb més d'1 minut sense resposta 1r 2n 3er 4t 5è

- Responen però passen a espera? no sí, menys d'1 minut sí, més d'1 minut
- En respondre, s'identifiquen amb el nom del centre? sí no
- En respondre, saluden? sí no

2 Pregunta: (encerleu la resposta correcta)

- Estic embarasada i voldria saber on he d'adreçar-me per demanar visita

- A) Ha de trucar a l'ASSIR. El telèfon és.....
- B) Li passo amb l'ASSIR i allà li donaran hora
- C) Ha de venir al CAP i demanar hora
- E) Cap de les respostes anteriors (especifiqueu breument la resposta)

.....

- L'atenció rebuda al fer la pregunta ha estat en un to amable? sí no

etiqueta del centre

Hi constarà el codi d'UP la descripció del centre i el telèfon de contacte

Enquesta d'accessibilitat telefònica 2013 en l'atenció primària de salut

Fitxa: 16

Número d'ordre

Data:

dd/ mm/ aa

1 Dades de la trucada (marqueu amb una X les dades correctes)

- Hora de la trucada (hores i minuts)

hh: mm

- Dia de la setmana dilluns dimarts dimecres dijous divendres dissabte

- A quin intent de trucada responen? 1r 2n 3er 4t 5è
 Si responen al 1r intent no cal emplenar la pregunta següent. (cada intent suposarà una espera màxima de 14 rings)

- Per a cada un dels intents que **no responguin** de la pregunta anterior marqueu la casella d'acord amb les següents categories

| | | | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 1 Telèfon que comunica | <input type="checkbox"/> 1r | <input type="checkbox"/> 2n | <input type="checkbox"/> 3er | <input type="checkbox"/> 4t | <input type="checkbox"/> 5è |
| <input checked="" type="checkbox"/> 2 No contesten | <input type="checkbox"/> 1r | <input type="checkbox"/> 2n | <input type="checkbox"/> 3er | <input type="checkbox"/> 4t | <input type="checkbox"/> 5è |
| <input checked="" type="checkbox"/> 3 Despengen i pengem | <input type="checkbox"/> 1r | <input type="checkbox"/> 2n | <input type="checkbox"/> 3er | <input type="checkbox"/> 4t | <input type="checkbox"/> 5è |
| <input checked="" type="checkbox"/> 4 Contestador dins l'horari d'atenció amb més d'1 minut sense resposta | <input type="checkbox"/> 1r | <input type="checkbox"/> 2n | <input type="checkbox"/> 3er | <input type="checkbox"/> 4t | <input type="checkbox"/> 5è |

- Responen però passen a espera? no sí, menys d'1 minut sí, més d'1 minut

- En respondre, s'identifiquen amb el nom del centre? sí no

- En respondre, saluden? sí no

2 Pregunta: (encerclau la resposta correcta)

- Voldria saber que he de fer per canviar d'ambulatori, el problema és que sempre que he d'anar al metge he de demanar mig dia de permís a la feina, ja que jo visc fora de Barcelona. Jo treballo prop d'aquest ambulatori i m'agradaria tenir el metge aquí

- A) No es pot donar aquesta informació per telèfon
- B) Ha de venir al centre i l'informarem de les implicacions que suposa el canvi, i si hi està d'acord podrà fer la sol·licitud
- C) Ha de venir al centre a sol·licitar-ho
- D) No es poden fer aquests canvis
- E) Cap de les respostes anteriors (especifiqueu breument la resposta)

.....

- L'atenció rebuda al fer la pregunta ha estat en un to amable? sí no