

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

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

# 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



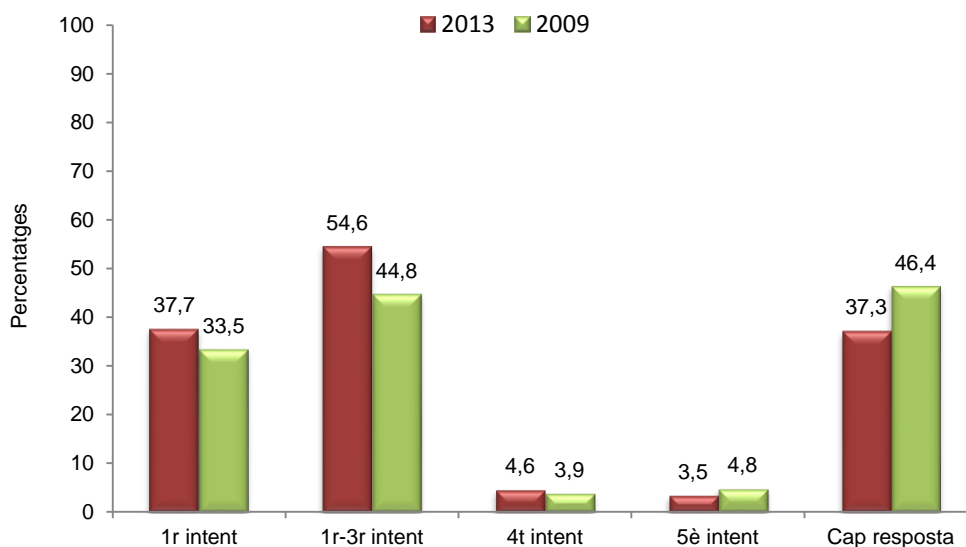
Equips d'atenció primària	Total fitxes	Total trucades	Raó trucades / fitxa	Resolució trucades (%)		
				1r intent	1r i 3r intents	Cap resposta
Barcelona 10G	31	75	2,4	22,7	41,3	33,3
Barcelona 10H i 10J	31	153	4,9	0,0	2,0	<b>98,0</b>
Barcelona 10I	31	39	1,3	69,2	87,2	12,8
Barcelona 1A	31	32	1,0	93,8	<b>100,0</b>	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	<b>51,3</b>
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	<b>54,8</b>
Barcelona 3B	31	48	1,5	54,2	58,3	<b>41,7</b>
Barcelona 3C	31	76	2,5	19,7	39,5	<b>39,5</b>
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	<b>53,3</b>
Barcelona 4C	31	37	1,2	75,7	86,5	13,5
Barcelona 5A	31	92	3,0	13,0	25,0	<b>59,8</b>
Barcelona 5B	31	92	3,0	13,0	29,3	<b>70,7</b>
Barcelona 5C + 5D	31	61	2,0	32,8	54,1	24,6
Barcelona 5E + 6D	31	98	3,2	11,2	20,4	<b>66,3</b>
Barcelona 6A + 6B	31	55	1,8	36,4	72,7	27,3
Barcelona 6C + 6E	32	37	1,2	73,0	<b>100,0</b>	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	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	0,0
Barcelona 7D	31	79	2,5	16,5	40,5	<b>44,3</b>
Barcelona 7E	32	57	1,8	36,8	57,9	35,1
Barcelona 7F	31	76	2,5	22,4	35,5	<b>46,1</b>
Barcelona 7G	31	44	1,4	54,5	88,6	11,4
Barcelona 8A + 8C	30	30	1,0	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	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	<b>100,0</b>	0,0
Barcelona 8H	31	76	2,5	23,7	30,3	<b>59,2</b>
Barcelona 8I	31	77	2,5	20,8	36,4	<b>58,4</b>
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	<b>48,6</b>
Barcelona 9E	31	31	1,0	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	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	<b>59,5</b>
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	<b>54,7</b>
Cerdanyola del Vallès 2	31	103	3,3	9,7	18,4	<b>77,7</b>
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	<b>61,0</b>
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	<b>57,5</b>
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	<b>50,0</b>
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	<b>50,8</b>
Esparraguera	31	49	1,6	46,9	71,4	20,4
Espugues de Llobregat 1	31	35	1,1	80,0	<b>100,0</b>	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	<b>42,4</b>
Gavà 1	31	68	2,2	30,9	33,8	<b>51,5</b>
Gavà 2	31	57	1,8	35,1	64,9	35,1
Granollers 1	31	31	1,0	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	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	<b>100,0</b>	0,0
Hospitalet de Llobregat 1 i 2	32	51	1,6	51,0	60,8	<b>39,2</b>
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	<b>65,2</b>
Hospitalet de Llobregat 4	31	109	3,5	7,3	18,3	<b>73,4</b>
Hospitalet de Llobregat 5	32	34	1,1	88,2	<b>100,0</b>	0,0
Hospitalet de Llobregat 6	30	68	2,3	25,0	48,5	<b>51,5</b>
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	<b>50,0</b>
Martorell Rural	27	38	1,4	57,9	76,3	13,2
Martorell Urbà	31	41	1,3	53,7	<b>100,0</b>	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	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	0,0
Mataró 4	31	53	1,7	43,4	56,6	9,4
Mataró 5	32	78	2,4	16,7	48,7	<b>38,5</b>
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	<b>48,6</b>
Mollet del Vallès 2	31	66	2,1	28,8	47,0	<b>45,5</b>
Montcada i Reixac	31	51	1,6	45,1	70,6	19,6
Montornès-Montmeló	31	68	2,2	25,0	50,0	<b>44,1</b>
Ocata-Teià	31	32	1,0	93,8	<b>100,0</b>	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	<b>46,2</b>
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	<b>39,7</b>
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	<b>55,6</b>
Sabadell 1B	31	62	2,0	30,6	59,7	32,3
Sabadell 2	31	128	4,1	3,1	10,2	<b>89,8</b>
Sabadell 3A	31	101	3,3	9,9	20,8	<b>79,2</b>
Sabadell 3B	31	93	3,0	14,0	25,8	<b>69,9</b>
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	<b>50,0</b>
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
<b>GLOBALS</b>	<b>6052</b>	<b>11178</b>	<b>1,8</b>	<b>37,7</b>	<b>54,6</b>	<b>37,3</b>

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



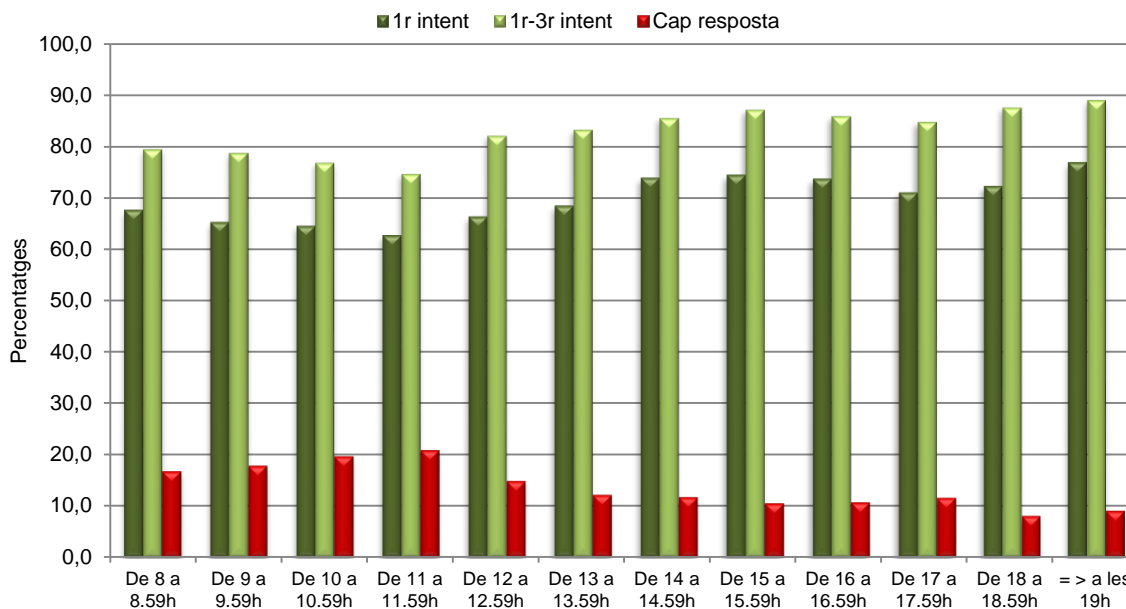
A la taula 4 es mostra el percentatge de trucades amb èxit per als intents seleccionats i les diferents franges horàries, com es pot veure hi ha dues franges en les quals els percentatges de cap resposta són més elevats: de 10 a 10:59 i d'11 a 11:59.

**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**

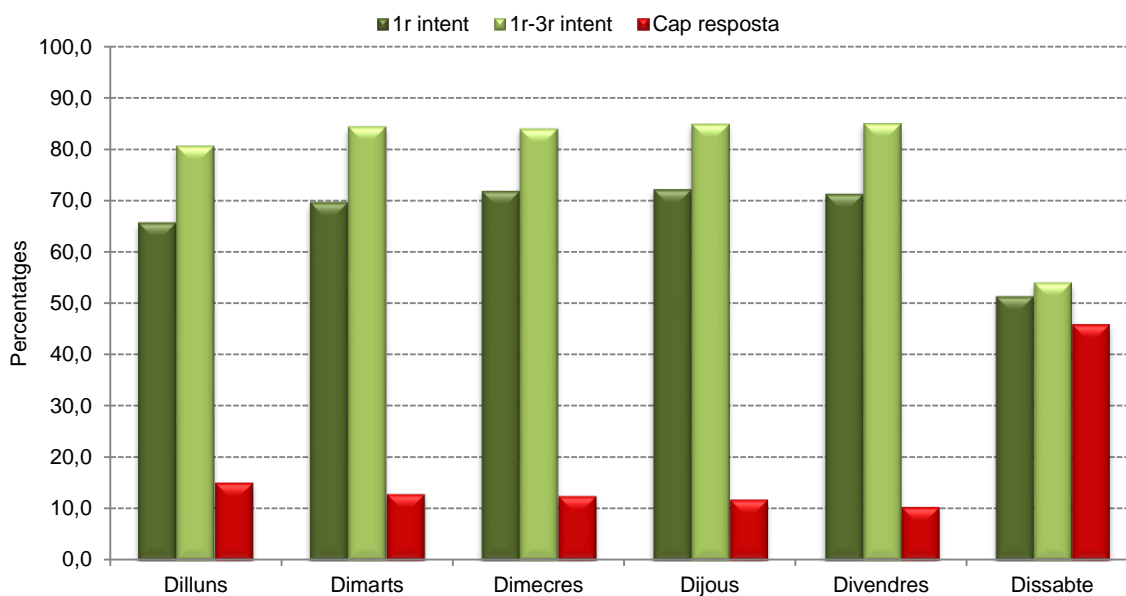


L'anàlisi de les trucades amb èxit segons dia de la setmana (taula 5) indica que el dia de més dificultat per contactar amb el centre és el dissabte, tenint aquest dia un 46% de trucades sense cap resposta, mentre que el dijous i el divendres són els dies en que es resolen més trucades entre el 1r i 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
<b>Dijous</b>	<b>72,3</b>	<b>84,9</b>	11,9
<b>Divendres</b>	<b>71,4</b>	<b>85,0</b>	10,5
Dissabte	51,5	54,0	<b>46,0</b>

**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:

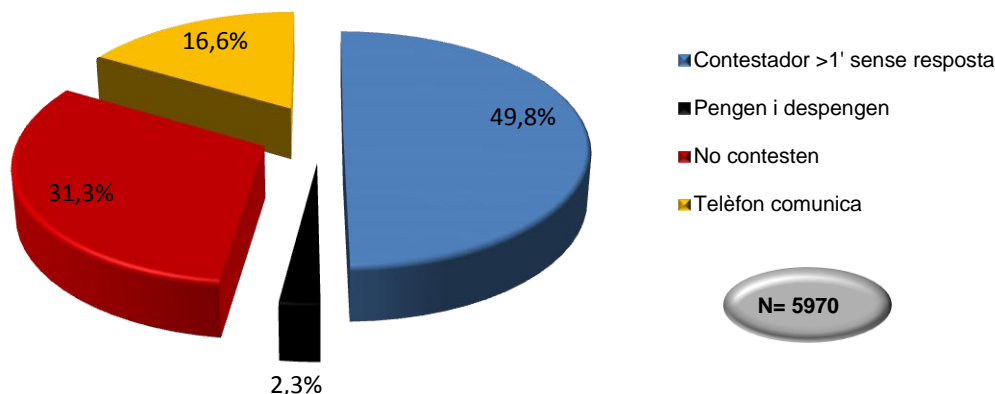
- Dilluns de 8 a 8:59 h.
- Dimarts d'11 a 11,59
- Dimecres d'11 a 11:59
- Dijous d'11 a 11:59
- Divendres de 12 a 12,59
- Dissabte de 9 a 9:59 h.

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	<b>72,8</b>	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	<b>45,7</b>	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	<b>73,2</b>	22,5	68,1	<b>76,4</b>	18,1	65,7	<b>77,1</b>	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	<b>77,6</b>	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%	<b>100,0%</b>	
Esplugues de Llobregat 1	93,5%	6,5%	96,8%	3,2%
Esplugues de Llobregat 2	96,2%	3,8%	<b>100,0%</b>	
Garraf Rural	<b>100,0%</b>		<b>100,0%</b>	
Gavà 1	83,3%	16,7%	95,8%	4,2%
Gavà 2	92,6%	7,4%	<b>100,0%</b>	
Granollers 1	80,6%	19,4%	96,8%	3,2%
Granollers 2	90,0%	10,0%	<b>100,0%</b>	
Granollers 3	69,2%	30,8%	<b>100,0%</b>	
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%	<b>100,0%</b>	
Hospitalet de Llobregat 4	93,3%	6,7%	<b>100,0%</b>	
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%	<b>100,0%</b>	
La Llagosta	75,0%	25,0%	<b>100,0%</b>	
La Roca del Vallès	87,5%	12,5%	<b>100,0%</b>	
Martorell Rural	96,2%	3,8%	<b>100,0%</b>	
Martorell Urbà	80,6%	19,4%	93,5%	3,2%
Martorelles	<b>100,0%</b>		<b>100,0%</b>	
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%	<b>100,0%</b>	
Mataró 7	76,7%	23,3%	93,3%	6,7%
Molins de Rei	86,7%	13,3%	<b>100,0%</b>	
Mollet del Vallès 1	87,5%	12,5%	83,3%	16,7%
Mollet del Vallès 2	92,0%	8,0%	<b>100,0%</b>	
Montcada i Reixac	82,8%	17,2%	<b>100,0%</b>	
Montornès-Montmeló	88,0%	12,0%	<b>100,0%</b>	
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%	<b>100,0%</b>	
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%	<b>100,0%</b>	
Ripollet 1	71,4%	28,6%	67,9%	32,1%
Ripollet 2	75,9%	24,1%	96,6%	3,4%
Rubí 1	<b>100,0%</b>		<b>100,0%</b>	
Rubí 2	96,3%	3,7%	<b>100,0%</b>	
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%	<b>100,0%</b>	
Sabadell 2	<b>100,0%</b>		87,5%	12,5%
Sabadell 3A	<b>100,0%</b>		<b>100,0%</b>	
Sabadell 3B	<b>100,0%</b>		<b>100,0%</b>	
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

<b>Enquesta d'accessibilitat telefònica 2013 en l'atenció primària de salut</b>																															
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>																															
<b>1 Dades de la trucada (marqueu amb una X les dades correctes)</b>																															
<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 <b>no responguin</b> 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>- <b>Responen</b> 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 <b>no responguin</b> 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 <b>no responguin</b> 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																										
<b>2 Pregunta: (encerclau la resposta correcta)</b>																															
<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

<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: (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