Informe atenció telefònica

Gerència Atenció Primària
ICS Camp de Tarragona

4 de novembre de 2026

Índex de continguts

1.Justificació Model Atenció telefònica l'ICS Camp de Tarragona 3
2. Anàlisi del rendiment del model d'atenció telefònica 2025-2026 a l'Equip d'Atenció Primària Falset 6
2.1. Definició dels indicadors 6
2.2. Activitat telefònica durant l'any 2025 7
2.3. Activitat telefònica durant l'any 2026 8
2.4. Comparativa interanual: gener–setembre de 2025 i 2026 9
2.5. Anàlisi mensual de la taxa d'abandonament telefònic — EAP Falset 10
2.6. Evolució del temps mitjà de retrucada 12
2.7. Conclusions 13
3. Avaluació de l'impacte i satisfacció de l'usuari 14
3.1. Evolució de les dades PLAENSA als anys 2018, 2022 i 2025 14
3.2. Anàlisi de l'indicador Net Promoter Score (NPS) a l'EAP Falset 16
3.3. Detall de NPS EAP Falset del periode d'octubre de 2025 a d'octubre de 2026 17
3.4. Distribució dels comentaris segons el dia de la setmana en que s'ha produït la visita. 17
3.5. Distribució dels comentaris segons el gènere 18
3.6. Distribució dels comentaris segons grup d'edat 18
3.7. Distribució dels comentaris segons el mes de l'any 19
3.8 Desagregació territorial dels comentaris sobre accessibilitat telefònica — EAP Falset 20
4. Conclusions i interpretació 21
4.1. Conclusions generals 21
4.2. Detall de les conclusions 22

1. Justificació Model Atenció telefònica l'ICS Camp de Tarragona

Anterior a l'any 2020, els indicadors d'accessibilitat telefònica dels equips d'atenció primaria al Camp de Tarragona no garantia els estándars de qualitat, accessibilitat i equitat necessàris per donar a la població el millor servei possible. En els primers mesos de la COVID-19 l'accessibilitat telefònica va caure fins un 65% de trucades perdudes degut al desbordament de tot el sistema. Des de la Gerència d'Atenció primaria es va replantejar el model convencional per tal de millorar sustancialment l'accessibilitat telefònica i la qualitat i eficiencia del servei.
L'objectiu del nou plantejament era canalitzar i resoldre la major part de les demandes entrants per via telefònica, donant una resposta adequada i eficient.

A partir de monitoritzar diversos elements, es va elaborar un diagnòstic inicial que va permetre dissenyar un nou model d'atenció telefònica. Els indicadors que es van tenir en compte van ser:

1. Població assignada
2. Població assignada atesa
3. Professionals d'Atenció al Ciutadà dedicats a l'atenció telefònica diàriament.
4. Total de visites presencials realitzades a l'equip
5. Total de demandes telefòniques ateses a l'equip
6. Línies d'entrada i sortida
7. Línies de mòbil habilitades per teleconsulta
8. Punts habilitats estructuralment a les Unitats d'Atenció al Ciutadà per realitzar exclusivament atenció telefònica (que estiguin habilitats estructuralment no implica que sempre estiguin ocupats per un professional)
9. Mitjana trucades entrants diàriament
10. Mitjana trucades sortints diàriament
11. % trucades no ateses

El nou model d'atenció telefònica havia de contemplar:

a. Millora significativa dels trucades ateses i resoltes.
b. Disminució de les trucades no ateses.
c. Donar una resposta unitària i coordinada amb els professionals del centre de referència de la població assignada.

Les accions de millora més rellevants aplicades per tal d'evolucionar el model d'atenció telefònica van consistir en:

1. Ampliació de línies de telefonia.
2. Adequació dels llocs de treballs pels professionals d'Atenció al Ciutadà.
3. Segregació de l'atenció telefònica del Front office a les Unitats d'Atenció al Ciutadà.
4. Revisar temps dedicació a l'atenció telefònica en base a ratio de professionals d'Atenció al Ciutadà i en base al Model d'Atenció.
5. Migració de la telefonia del Camp de Tarragona a tecnologia IP.
6. Reforçar la informació facilitada a la ciutadania pel que fa a les altres vies de contacte.
7. Consolidació de l'eina de Programació per motius per gestionar la demanda.
8. Configuració de cues individuals de telefonia per cada Equip d'Atenció Primària mantenint el seu número de telèfon de referència.
9. Formació i ensinistrament de gestors de pacients amb capacitat per gestionar i resoldre qualsevol demanda que entrés via telefònica.

El redisseny de l'atenció telefònica va tenir com a conseqüència directa la creació de l'Àrea de gestió de pacients (AGP), que té com a finalitat, entre d'altres, gestionar totes les demandes assistencials, administratives i d'opinió dels pacients que sol.liciten ser atesos als Centres d'atenció primària gestionats per l'Institut Català de la Salut al Camp de Tarragona.
Aquest dispositiu està ubicat al municipi de la Canonja i és un centre de titularitat pròpia. El grup de professionals que hi treballen (administratius de salut) són professionals amb contracte amb l'Institut Català de la salut, per tant no es tracta d'un servei externalitzat.El centre dona resposta a les demandes de forma coordinada amb cadascun dels Equips d'Atenció Primària i seguint les seves indicacions i dels professionals assistencials que hi treballen, pel que fa a la gestió de les seves poblacions de referencia.

Per tal de mantenir-se actualitzats i conèixer les característiques i peculiaritats dels equips d'atenció primària als quals donen suport en l'atenció telefònica, els professionals de l'Àrea de gestió es desplacen de forma sistemàtica als centres per assistir a reunions operatives i organitzatives, al igual que fan activitat presencial en el propi equip d'atenció primària. D'aquesta manera coneixen perfectament el funcionament del centre i tots els elements necessaris per donar la millor resposta possible a les demandes dels usuaris. La mateixa resposta que donarien si hi estiguèssin ubicats físicament de forma permanent.
D'altra banda s'utilitzen diferents canals de comunicació interns entre l'Àrea de gestió de pacients, els professionals administratius dels centres i els professionals assistencials amb els quals contactaran directament si fos necessari, seguint sempre les indicacions pactades prèviament amb la Direcció de cadascun dels equips i recollides en el catàleg de prestacions.
En cas que sigui necessari derivar la trucada de l'usuari al seu centre de referència, el sistema de telefonia IP implantat a tot el territori (i extès progressivament a tots els centres de la resta de Catalunya) permet fer la transferència de la trucada sense incidències.

Aquest sistema permet gestionar consultes administratives, programació de visites, gestió de proves, informació i orientación general en aspectes relacionats amb la salut de la població. També incorpora mecanismes de recuperació de trucades i de distribució de la demanda telefònica per millorar l'eficiència i reduir el nombre de trucades no ateses.

El mecanisme d'atenció telefònica funciona en base a:

En un primer intent, totes les trucades entren a l'AGP i són ateses pels gestors de pacients. En el cas de què els agents no estiguin disponibles, es posa en marxa el servei de retrucada de l'erespon que permet que l'usuari enregistri el seu número de telèfon i quan un gestor està disponible, es torna la trucada a l'usuari de forma automàtica.

El circuit de les trucades és el següent:

a. L'usuari truca al telèfon del seu Centre d'Atenció Primària.

b. Si hi ha gestors disponibles entra la trucada a l'AGP i es resol ła demanda.

c. Si no hi ha agents disponibles es posa en marxa el sistema de retrucades, que indica al pacient com gravar el seu telèfon al sistema per tal que la trucada li sigui retornada el més aviat possible.

d. En el moment que s'activa el sistema de retrucades, aquest retorna les trucades enregistrades per ordre d'hora de registre. L'usuari rep la trucada retornada i pot decidir:

    a. rebutjar la trucada si ja li hem resolt la demanda

    b. demanar que se'l truqui més tard

    c. atendre la trucada en aquell moment

    d. En cas que l'usuari no atengui la retrucada, s'intentarà localitzar-lo fins en tres ocasions abans de desistir.

La implantació del nou sistema d'atenció telefòncia respon a un canvi de model en l'atenció telefònica, que pretén superar les limitacions de les centraletes tradicionals mitjançant l'ús de noves tecnologies, la professionalització de la gestió de les demandes i una major coordinació entre dispositius assistencials.

Des de la perspectiva de l'experiència de pacient, l'avaluació d'aquest model ha de considerar tant els indicadors objectius d'accessibilitat —com el percentatge de trucades ateses, els temps d'espera o la capacitat de resolució— com la percepció dels usuaris respecte de la facilitat de contacte, la proximitat, la continuïtat de l'atenció i la resposta rebuda.

2. Anàlisi del rendiment del model d'atenció telefònica 2025-2026 a l'Equip d'Atenció Primària Falset

A continuació ens centrem en l'activitat telefònica de l'Equip d'Atenció Primària de Falset, comparant el mateix periode (gener-setembre) dels anys 2025 i 2026, amb l'objectiu d'identificar l'evolució del model.

2.1. Definició dels indicadors

Indicador	Definició
Trucades ateses	Trucades que han estat contestades per un agent.
Abandonaments	Trucades en què l'usuari penja abans de ser atès per un agent.
Diferència de temps	Temps transcorregut des que una trucada entra a la cua de retrucades fins que és atesa.

El percentatge d'atenció es calcula dividint el nombre de trucades ateses entre la suma de trucades ateses i abandonaments.

Cal precisar que el temps mitjà de retrucada no equival al temps que el pacient espera en línea, i que una trucada abandonada no implica necessàriament una demanda definitivament no resolta, donat que habitualment el pacient que ha penjat abans de ser atès torna a trucar i contacta en un segon intent.

2.2. Activitat telefònica durant l'any 2025

Durant el 2025 es van registrar 12.861 trucades classificades com a ateses o abandonades, de les quals 11.704 van rebre resposta d'un agent que va gestionar la seva petició Això representa una taxa d'atenció del 91,00%.

El febrer va registrar el nombre més elevat de trucades ateses (1.513), mentre que el maig va concentrar més abandonaments (218). Pel que fa als temps de retrucada, els valors mensuals van oscil·lar entre 37,27 minuts al març i 120,15 minuts al gener, amb una variabilitat considerable al llarg de l'any.

Per poder fer una comparativa dels mateixos períodes de 2025 i 2026, a la següent taula es representa l'activitat telefònica només de gener a setembre.

Gestió de les trucades telefòniques EAP Falset (Gener 2025- Setembre 2025)



Mes	Ateses	Abandonades	Temps mitjà de retrucada
Gener	1.299	112	120,15 min
Febrer	1.513	104	38,09 min
Març	1.486	91	37,27 min
Abril	1.324	119	42,37 min
Maig	1.302	218	109,98 min
Juny	1.204	137	86,80 min
Juliol	1.360	126	104,34 min
Agost	1.170	104	92,40 min
Setembre	1.046	146	114,03 min
Total gener–setembre	11.704	1.157	—

2.3. Activitat telefònica durant l'any 2026

Durant els nou primers mesos de 2026 s'han registrat 11.716 trucades, de les quals 10.203 han estat ateses i 1.513 abandonades.

El volum mensual de trucades ateses s'ha mantingut entre les 1.018 del maig i les 1.216 del gener. Tanmateix, s'observa un increment dels abandonaments durant el segon semestre, especialment entre juny i setembre.

Els temps mitjans de retrucada també presenten un augment durant aquest període, fins a arribar als 98,23 minuts al setembre

Gestió de les trucades telefòniques EAP Falset (Gener 2026- Setembre 2026)



Mes	Ateses	Abandonades	Temps mitjà de retrucada
Gener	1.216	156	55,54 min
Febrer	1.143	144	70,22 min
Març	1.188	106	33,96 min
Abril	1.129	112	48,24 min
Maig	1.018	128	36,41 min
Juny	1.131	209	74,06 min
Juliol	1.134	199	77,34 min
Agost	1.070	229	95,23 min
Setembre	1.174	230	98,23 min
Total gener–setembre	10.203	1.513	—

2.4. Comparativa interanual: gener–setembre de 2025 i 2026

Per garantir una comparació homogènia, s'analitzen el mateix periode temps dels dos exercicis. La comparació de l'activitat telefònica de l'EAP Falset entre gener i setembre de 2025 i el mateix període de 2026 mostra una reducció de la taxa d'atenció del 91,00% al 87,09%, equivalent a 3,92 punts percentuals, i un increment equivalent de la taxa d'abandonament.

La prova estadística de comparació de dues proporcions identifica una diferència estadísticament significativa ($Z = -9{,}86$; $p < 0{,}001$; IC del 95% de la diferència: $-4{,}70$ a $-3{,}13$ punts percentuals).

Tanmateix, aquest resultat s'ha d'interpretar amb prudència, ja que la prova assumeix la independència de les trucades registrades, una condició que no es pot verificar amb les dades agregades disponibles.

Els resultats evidencien una reducció de la proporció de trucades ateses durant el període analitzat, però no permeten identificar-ne les causes ni atribuir aquesta evolució directament al model de gestió telefònica.

En comparació amb el mateix període de 2025, durant els nou primers mesos de 2026 s'han registrat 1.501 trucades ateses menys i 356 abandonaments més.

Pel que fa al temps mitjà de retrucada s’observa una millora considerable en el temps de retorn passant de 82,82 min.en 2025 a 65,47 min. en 2026.

2.5. Anàlisi mensual de la taxa d'abandonament telefònic — EAP Falset

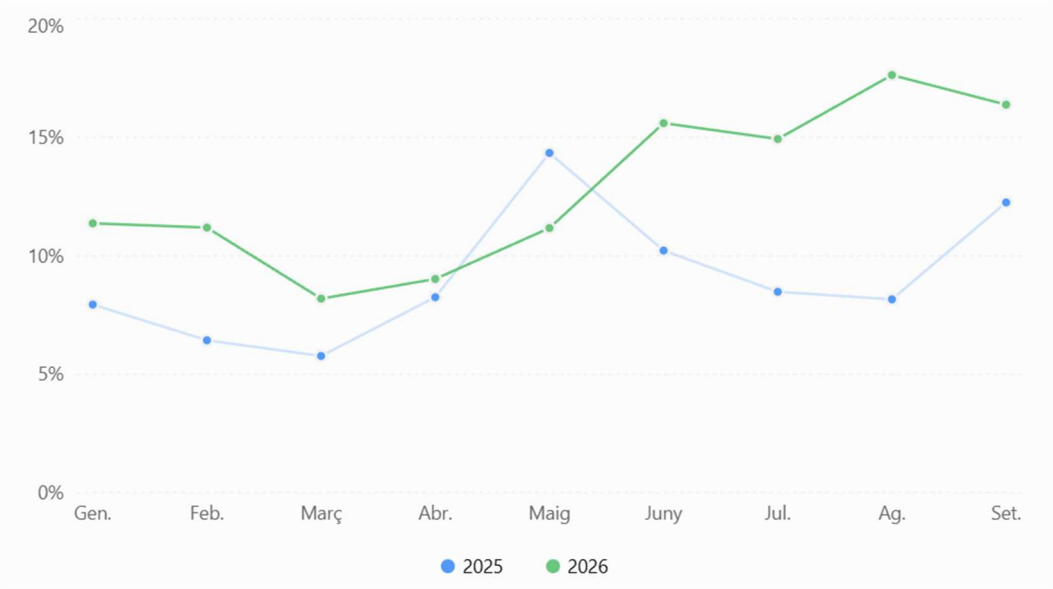
L'increment dels abandonaments entre 2025 i 2026 no ha estat homogeni. Les dades mostren diferències mensuals importants, amb un empitjorament especialment marcat durant l'estiu de 2026 i una millora al maig.

Per a cada mes s'ha calculat:

Mes	Taxa 2025	Taxa 2026	Diferència
Gener	7,94%	11,37%	+3,43 pp
Febrer	6,43%	11,19%	+4,76 pp
Març	5,77%	8,19%	+2,42 pp
Abril	8,25%	9,02%	+0,78 pp
Maig	14,34%	11,17%	−3,17 pp
Juny	10,22%	15,60%	+5,38 pp
Juliol	8,48%	14,93%	+6,45 pp
Agost	8,16%	17,63%	+9,47 pp
Setembre	12,25%	16,38%	+4,13 pp
Total gener–setembre	9,00%	12,91%	+3,91 pp

pp = punts percentuals. Les taxes globals es calculen sobre totes les trucades del període, no com una mitjana simple dels percentatges mensuals.

Comparativa taxa d'abandonament 2025-2026



La comparativa mostra tres comportaments diferenciats:

- Gener–abril: el 2026 presenta taxes superiors a les del 2025, però la diferència disminueix progressivament fins a només 0,78 punts a l'abril de 2026.
- Maig: La taxa d'abandonament millora respecte la de 2025, passant del 14,34% al 11,17%.
- Juny–setembre: apareix un increment de l'abandonament de trucades més acusat i sostingut, amb diferències interanuals especialment importants al juliol i a l'agost.

És important destacar que l'increment global no és conseqüència d'un empitjorament uniforme durant tots els mesos. La diferència és pràcticament nul·la a l'abril i favorable al 2026 al maig.

En canvi, entre juny i setembre s'identifica un increment de la taxa d'abandonament més acusat. L'increment interanual més elevat es registra a l'agost, quan la taxa passa del 8,16% al 17,63%, amb una diferència de 9,47 punts percentuals.

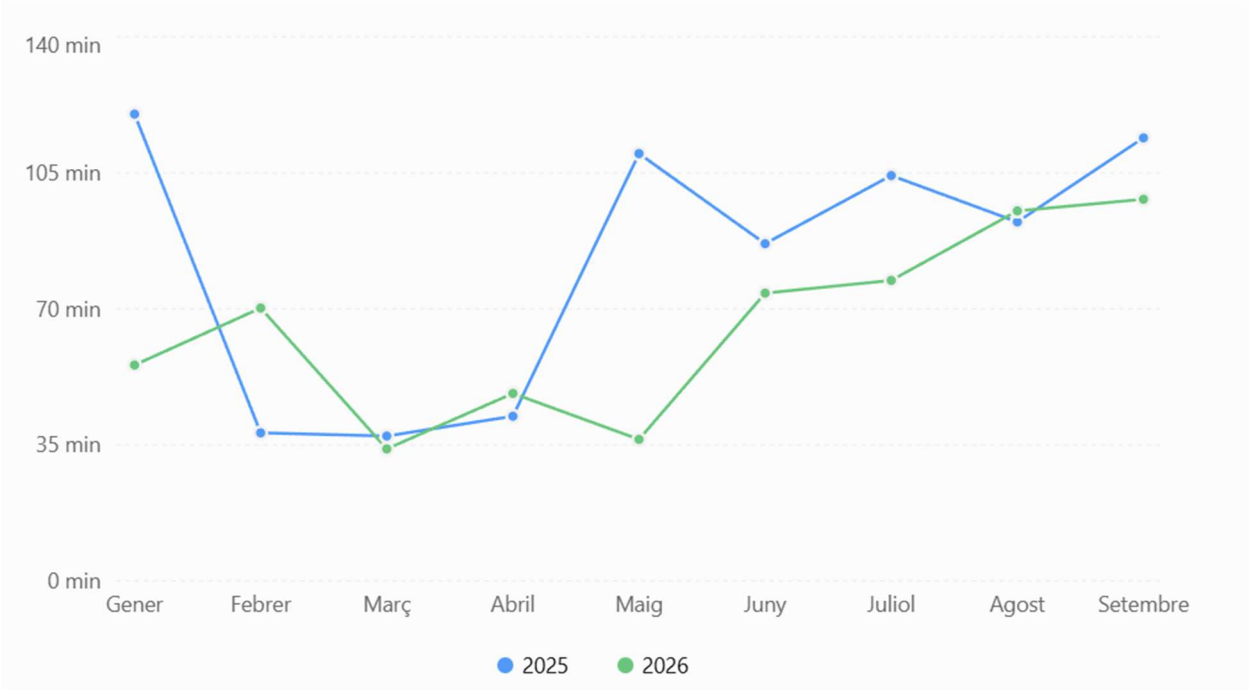
Per tant, l'increment global de la taxa d'abandonament del 9,00% al 12,91% no respon a un deteriorament uniforme durant tot l'any, sinó a una evolució variable, amb una concentració especialment rellevant de les dificultats durant els mesos d'estiu de 2026.

Aquests resultats recomanen aprofundir en l'anàlisi dels factors organitzatius i de demanda que poden condicionar la capacitat de resposta telefònica, especialment durant el període estival amb un comportament anòmal respecte anys anteriors.

La coincidència entre l'increment dels abandonaments i l'augment dels temps de retrucada de juny a setembre de 2026 suggereix una possible dificultat de capacitat de resposta durant aquest període. Cal analizar aquest fet per determinar si es tracta d'un esdeveniment aïllat o d'una tendencia que es mantindrà en el temps.

2.6. Evolució del temps mitjà de retrucada

En sis dels nou mesos estudiats, **el temps mitjà de retrucada és inferior durant 2026** respecte al mateix mes de 2025. Les reduccions més destacades es registren al gener i al maig de 2026. No obstant això, a partir del juny de 2026 s'observa un increment sostingut dels temps de retrucada, que arriben als 98,23 minuts al setembre, mantenint-se però per sota de l'indicador del mateix periode de l'any 2025.



2.7. Conclusions

L'anàlisi de l'activitat telefònica de l'EAP Falset durant el 2025 i els nou primers mesos de 2026 permet destacar les consideracions següents:

1.El sistema gestiona un volum considerable de demanda telefònica. Durant el 2025 es van registrar 12.861 trucades classificades com a ateses o abandonades, de les quals 11.704 van rebre resposta d'un agent que va gestionar la seva petició Això representa una taxa d'atenció del 91,00%.

Durant els nou primers mesos de 2026 s'han registrat 11.716 trucades, de les quals 10.203 han estat ateses i 1.513 abandonades.

2.La comparació interanual mostra una reducció de la taxa d'atenció, estadísticament significativa. Entre gener i setembre de 2026, el percentatge de trucades ateses passa del 91,00% al 87,09%, mentre que el percentatge d'abandonaments augmenta del 9,00% al 12,91%.

Entre juny i setembre de 2026 s'identifica un increment de la taxa d'abandonament més acusat. L'increment interanual més elevat es registra a l'agost, quan la taxa passa del 8,16% al 17,63%, amb una diferència de 9,47 punts percentuals.

Per tant, l'increment global de la taxa d'abandonament del 9,00% al 12,91% no respon a un deteriorament uniforme durant tot l'any, sinó a una evolució variable, amb una **concentració especialment rellevant de les dificultats durant els mesos d'estiu de 2026.**

3.L'evolució dels temps de retrucada ha millorat en 2026. Durant sis dels nou primers mesos de 2026 registren temps inferiors als del mateix període de 2025. Durant els mesos de juny a setembre de 2026 s'observa un increment progressiu que justifica una anàlisi específica de les causes.

Finalment, els resultats obliguen a determinar en primer lloc si el fenòmen de l'estiu 2026 ha estat un fet aïllat o bé es tracta d'una tendencia que es mantindrà en el temps.En aquest cas caldrà **identificar àrees de millora en el funcionament del dispositiu telefònic**, especialment en la reducció dels abandonaments i en l'optimització dels temps de recuperació de trucades durant els mesos d'estiu.

3. Avaluació de l'impacte i satisfacció de l'usuari

A continuació es presenta un anàlisi de la percepció de l'usuari de l'equip d'atenció primaria de Falset a través de dos elements que aporten informació de l'experiència del paciente, el Pla d'enquestes de percepció, experiència i satisfacció (PLAENSA) i l'indicador Net Promoter Score (NPS).

El PLAENSA és un instrument d'avaluació impulsat pel Servei Català de la Salut (CatSalut) amb l'objectiu de conèixer la percepció, l'experiència i el grau de satisfacció de la ciutadania respecte dels serveis sanitaris públics de Catalunya.

Mitjançant qüestionaris estructurats i metodologies d'avaluació, el PLAENSA permet identificar fortaleses i oportunitats de millora dels serveis assistencials, així com comparar els resultats dels centres amb els valors de referència del conjunt de Catalunya.

Les enquestes incorporen dimensions relacionades amb l'accessibilitat als serveis, el tracte rebut, la informació proporcionada pels professionals, la qualitat percebuda de l'atenció i la satisfacció global. Juntament amb l'indicador NPS, les enquestes PLAENSA constitueixen una font d'informació fonamental per avaluar els indicadors d'activitat assistencial.

El Net Promoter Score (NPS) és un indicador que permet conèixer el grau de recomanació dels usuaris respecte de l'atenció rebuda en un centre sanitari. Es basa en una pregunta que demana valorar, en una escala de 0 a 10, la probabilitat de recomanar el centre a altres persones.

Tanmateix, l'anàlisi de l'evolució dels indicadors de PLAENSA corresponents a l'EAP de Falset ens permet analitzar l'evolució de la qualitat assistencial en diferents moments.

3.1. Evolució de les dades PLAENSA als anys 2018, 2022 i 2025

L'Àrea de Gestió de Pacients (AGP) es va implantar a l'EAP Falset el mes de desembre de 2020, fet que permet contextualitzar els resultats PLAENSA dels anys 2018, 2022 i 2025 en relació amb el canvi de model de gestió telefònica.

L'enquesta de 2018 reflecteix la percepció dels usuaris abans de la implantació de l'AGP, mentre que les de 2022 i 2025 permeten observar l'evolució posterior, aproximadament dos i cinc anys després, respectivament.

Indicador	2018	2022	2025
P1. Atenció telefònica / canals d'atenció	72,0%	83,1%	80,6%
P2. Facilitat per obtenir visita	86,3%	70,5%	72,9%
P3. Puntualitat a la consulta	67,5%	67,1%	83,8%
P18. Atenció fora de l'horari habitual	87,2%	74,5%	81,4%
P101. Satisfacció global (0–10)	8,21	7,58	8,45
P102. Continuarien venint	93,8%	83,9%	96,9%

Els resultats mostren que hi ha un salt qualitatiu en relació a l'ítem de valoració de l'atenció telefònica. Abans de la implantació del sistema actual, l'any 2018 la satisfacció era el 72% de les enquestes, mentres que l'indicador se situa en el 83,1% el 2022 i en el 80,6% el 2025. Els resultats dels tres anys estan per sobre de la mitja de Catalunya de cadascun dels períodes.

En relació per la facilitat per obtenir dia de visita, la valoració positiva passa del 86,3% el 2018 al 70,5% el 2022, amb una recuperació posterior fins al 72,9% el 2025. Malgrat aquesta evolució, el resultat de 2025 continua situant-se per sobre de la mitjana catalana del 64,8%. Aquest resultat no obstant, no fa referencia directa tant al model de gestió telefònica sino a la disponibilitat d'agenda dels professionals.

Per la seva banda, els indicadors de satisfacció global mostren una evolució favorable durant el període posterior a la implantació. El grau de satisfacció passa del 7,58 el 2022 al 8,45 el 2025, superant també el resultat previ a la implantació del model d'atenció telefònica, que era de 8,21 el 2018.

Igualment, el percentatge d'usuaris que manifesten que continuarien acudint al centre augmenta del 83,9% el 2022 al 96,9% el 2025, superant el 93,8% registrat el 2018. D'aquesta manera, l'any 2025 la valoració del centre és la més alta de la sèrie, en referència a la fidelització de les persones usuàries.

En conjunt, els resultats indiquen que, durant els anys posteriors a la COVID 2019, s'ha produït una recuperació important de la satisfacció global dels usuaris, tot i que

persisteixen oportunitats de millora en determinades dimensions de l'accessibilitat, com per exemple, la facilitat per obtenir visita. La valoració d'aquest ítem és millorable a tota Catalunya. De fet, l'EAP de Falset mostra una valoració més alta que la mitja de Catalunya.

3.2. Anàlisi de l'indicador Net Promoter Score (NPS) a l'EAP Falset

Segons la puntuació atorgada, les respostes es classifiquen en tres grups:

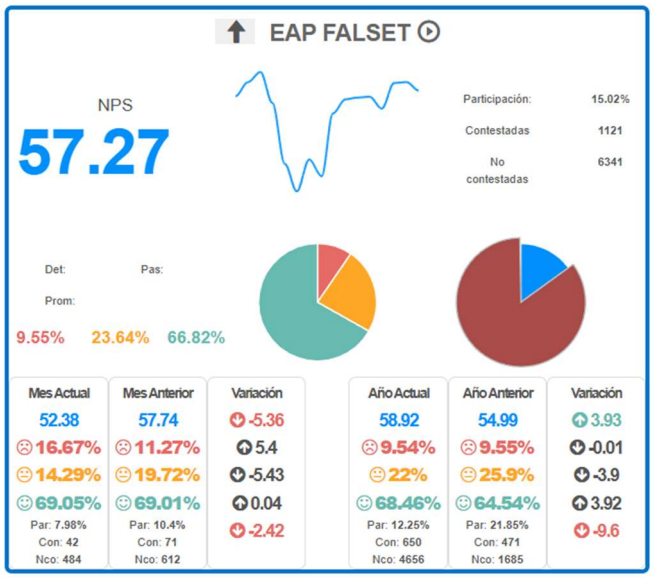
- **Promotors (9–10 punts):** usuaris amb una elevada predisposició a recomanar el centre.
- **Passius (7–8 punts):** usuaris amb una predisposició moderada a recomanar-lo.
- **Detractors (0–6 punts):** usuaris amb una baixa predisposició a recomanar-lo.

L'NPS es calcula restant el percentatge de detractors del percentatge de promotors, i pot oscil·lar entre −100 i +100 punts. Els valors positius indiquen que la proporció de promotors supera la de detractors.

En l'àmbit de l'experiència de pacient, aquest indicador proporciona una **visió sintètica de la percepció global dels usuaris** i facilita la identificació d'oportunitats de millora. Tanmateix, no constitueix per si sol una mesura directa de la qualitat assistencial, motiu pel qual és convenient complementar-lo amb l'anàlisi qualitativa dels comentaris oberts.

El resultat de NPS de l'EAP Falset a data 23 d'octubre ens indica una puntuació de 57,27, amb un 66,82% de promotors i un 9,56% de detractors. Aquest resultat és millor que l'NPS mitjà de tota Catalunya (55,65 de NPS amb un 11,04% de detractors).

L'evolució anual assenyala una millora dels resultats del 2026 (58,92) respecte el 2025 (54,99)



3.3. Detall de NPS EAP Falset del periode d'octubre de 2025 a d'octubre de 2026

- Enquestes NPS correctament emplenades (amb qualificació NPS): 684
- Enquestes NPS amb comentaris sobre accessibilitat telefónica: 23 (3,84% del total de respostes emplenades)

Tot i els resultats positius del NPS del EAP Falset, un model d'excel.lència com el que planteja l'ICS ha d'intentar prendre mesures per a reduïr el nombre de detractors i augmentar el nombre de promotors. En aquest sentit, tot i que a l'equip de Falset, aproximadament dos de cada tres participants atorguen puntuacions de 9 o 10 (promotors), l'anàlisi dels comentaris detecta un total de 23 comentaris anuals que assenyalen incidències amb l'accessibilitat telefònica (un 3,84% del total d'enquestes NPS completades).

L'anàlisi dels comentaris oberts de les enquestes NPS constitueix una font complementària d'informació qualitativa per identificar fortaleses, possibles barreres d'accés i oportunitats de millora en l'atenció telefònica.

3.4. Distribució dels comentaris segons el dia de la setmana en que s'ha produït la visita.

	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Total
Comentaris	6	5	5	4	3	23
%	26,1%	21,7%	21,7%	17,4%	13,0%	100%

La distribució és relativament homogènia. Els dilluns presenten la freqüència més elevada, però no s'observa una concentració marcada en un dia concret.

Precaució: el dia correspon a la data de visita del pacient, no necessàriament al moment de la incidència telefònica. Per tant, no podem concloure que els dilluns es produeixin més problemes de contacte.

3.5. Distribució dels comentaris segons el gènere

Homes	Dones
12	11
52,2%	47,8%

No s'identifica una diferència destacable entre homes i dones en el nombre absolut de comentaris sobre accessibilitat telefònica.

Aquesta distribució no implica necessàriament que ambdós grups experimentin les mateixes dificultats, ja que caldria considerar la seva representació en el conjunt de les respostes NPS.

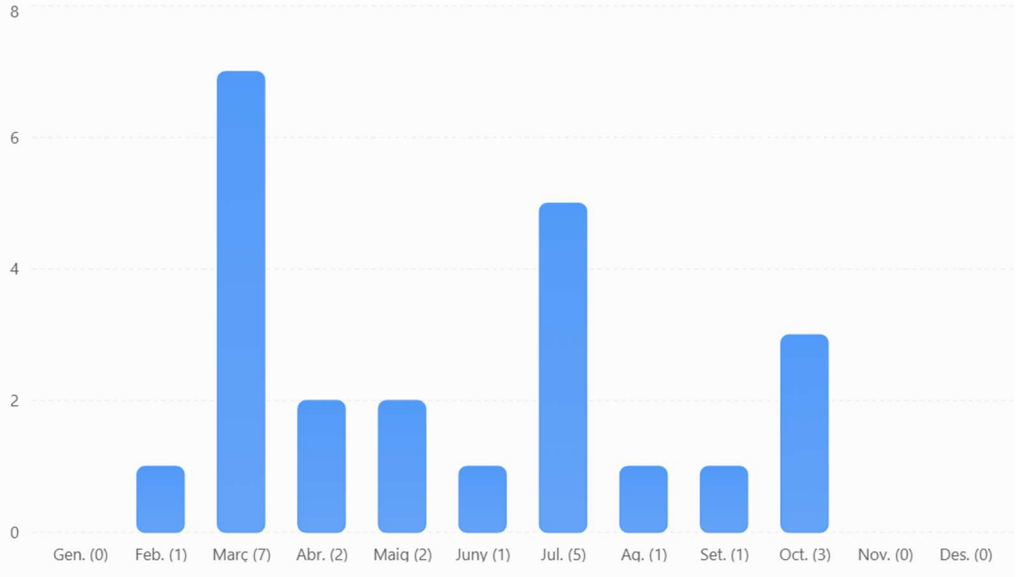
3.6. Distribució dels comentaris segons grup d'edat

Els adults entre 45 i 64 anys concentren una mica més de la meitat dels comentaris i les persones entre 65 i 84 anys agrupen el 34,8% dels comentaris. Per tant, el 87% dels comentaris s'agrupa en aquests dos subgrups.

	Entre 18 a 44a	Entre 45 a 64a	Entre 65 a 84a	Entre 85a i més	Total
Comentaris	2	12	8	1	23
%	8,7%	52,2%	34,8%	4,3%	100%

3.7. Distribució dels comentaris segons el mes de l'any

L'anàlisi per mes detecta que el mes de març i el mes de juliol són els mesos a on es produeixen més comentaris.



3.8 Desagregació territorial dels comentaris sobre accessibilitat telefònica — EAP Falset

L'EAP de Falset assisteix els consultoris de diversos municipis de la comarca del Priorat. A la taula especifiquem les enquestes NPS realitzades, els comentaris rebuts sobre accessibilitat telefònica, i el percentatge dels comentaris sobre accessibilitat telefònica per municipi de procedència de la persona usuària. Donat que l'NPS es va posar en marxa el 22 d'octubre de 2025, encara no es poden disposar de dades de comparació interanual.

Municipi	Respostes NPS	Comentaris telefònics	% sobre NPS
Total dels municipis de la taula	619	23	3,7%
Falset	284	6	2,1%
El Masroig	40	1	2,5%
Porrera	37	2	5,4%
Cabacés	33	0	0%
Marçà	31	0	0%
Capçanes	29	1	3,4%
La Vilella Baixa	28	1	3,6%
El Molar	24	3	12,5%
Bellmunt del Priorat	21	2	9,5%
Gratallops	18	2	11,1%
Els Guiamets	15	0	0%
Pradell de la Teixeta	12	0	0%
La Figuera	11	0	0%
La Vilella Alta	10	2	20,0%
Torroja del Priorat	9	2	22,2%
La Torre de Fontaubella	9	1	11,1%
El Lloar	8	0	0%

Font: elaboració pròpia a partir dels registres NPS de l'EAP Falset. Municipis identificats segons els codis INE d'Idescat.

Anàlisi dels comentaris desagregats per municipi.

L'anàlisi de les dades desagregades per municipi ens mostra uns resultats poc homogenis pel que fa a la distribució de comentaris negatius sobre accessibilitat telefònica a l'EAP de Falset.

Destaca que hi ha 6 municipis en els que no s'ha produït cap comentari sobre l'accessibilitat telefònica, en 4 municipis s'ha produït 1 comentari, a 5 municipis s'han produït 2 comentaris, només 1 municipi ha registrat 3 comentaris i Falset, que concentra la major part de la població, 6 comentaris negatius sobre accessibilitat telefònica.

4. Conclusions i interpretació

4.1. Conclusions generals

La triangulació de les dades d'activitat telefònica i els resultats de satisfacció d'usuari a partir dels indicadors de PLAENSA i NPS mostra que l'EAP Falset manté una experiència global de pacient favorable, amb una recuperació significativa en termes descriptius de la satisfacció general respecte de 2022 i una elevada voluntat de continuïtat dels usuaris.

Aquesta valoració positiva conviu amb dificultats específiques puntuals en l'accés telefònic, expressades per una proporció reduïda de participants en les enquestes NPS i distribuïdes de manera desigual entre els municipis de l'àrea bàsica.

Les dades d'activitat telefònica assenyalen:

- Una millora del temps de retrucada a les persones usuàries durant gran part del 2026, tot i que aquesta millora es veu compromesa els mesos d'estiu, a on es detecta un trencament de l'evolució positiva.
- Tanmateix, les dades d'activitat telefònica assenyalen un decrement de la taxa de trucades ateses i un augment de la taxa d'abandonament durant 2026, desigual al llarg de l'any, i que es manifesta especialment els mesos d'estiu, la qual cosa fa descartar un problema generalitzat i estructural del sistema d'atenció telefònica al Camp de Tarragona.
- Una especial reducció de la taxa d'atenció i augment de l'abandonament els dilluns, i en especial a partir de les 13h.

De l'anàlisi de les dades PLAENSA podem destacar que:

- Falset, tot i la dispersió territorial de l'Àrea Bàsica, mostra millors resultats que la mitja de Catalunya en els diversos aspectes relacionats amb l'accessiblitat a l'atenció primària.
- En comparar els resultats 2018 i 2025 es constata un increment de la satisfacció, estadísticament significatiu en relació a l'atenció telefònica/ canals d'atenció, similar a l'experimentat a tota Catalunya.

- La facilitat per obtenir visita és 8 punts superior a Falset que a la mitja de Catalunya. Tot i així, existeix marge de millora generalitzat a tota Catalunya.
- La satisfacció global el 2025 és la més alta des del 2018 (a on encara no estava implantat el model actual d'atenció telefònica) i que el 2022.
- La fidelització de les persones usuàries el 2026 és la més alta dels tres anys analitzats (2018, 2022 i 2025).

Comparativa enquestes PLAENSA dels anys 2018-2022-2025



En conjunt, els resultats PLAENSA mostren una evolució favorable de la satisfacció i la fidelització de les persones usuàries de l'EAP Falset.

De l'anàlisi descriptiva de les dades NPS podem destacar que:

- Dia de la setmana: no s'observen diferències estadísticament significatives.
- Gènere: la distribució entre homes i dones és pràcticament equilibrada.
- Edat: els adults (45 a 64 anys) representen el grup més nombrós (52%), i les persones classificades com a ancianes suposen un 35% dels comentaris.
- Mes: març i juliol presenten les freqüències més elevades de comentaris sobre accessibilitat telefònica.
- Distribució geogràfica: no es detecta una problemàtica generalitzada respecte l'accessibilitat telefònica als municipis de l'Àrea Bàsica de Falset.

4.2. Detall de les conclusions

1. L'EAP Falset presenta resultats globals favorables d'experiència de pacient, malgrat les particularitats territorials de la seva àrea bàsica.

L'EAP Falset presta atenció en un territori rural caracteritzat per la dispersió geogràfica de la població, mitjançant una xarxa de 17 punts d'atenció, integrada pel CAP Falset i 16 consultoris locals.

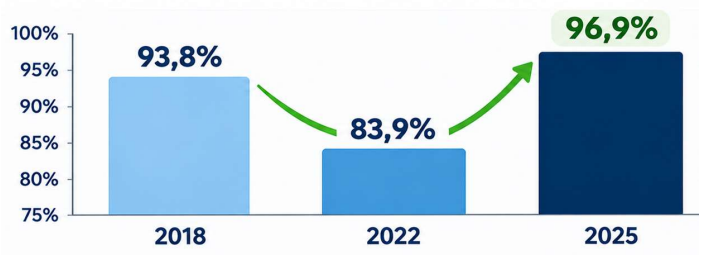
Malgrat aquesta complexitat territorial, els resultats PLAENSA 2025 mostren valoracions superiors a la mitjana catalana en diversos indicadors relacionats amb l'accessibilitat i l'experiència assistencial.

Destaca especialment la facilitat per obtenir visita, amb un 72,9% de valoracions positives davant del 64,8% de Catalunya, així com l'atenció rebuda fora de l'horari habitual, amb un 81,4% davant del 79,1% de la mitja de Catalunya.

La comparativa dels resultats de les enquestes PLAENSA permet identificar tres moments diferenciats: el 2018, anterior a la implantació del model d'atenció telefònica al territori; el 2022, on el model d'atenció telefònica s'estava desplegant; i el 2025 on el model d'atenció telefònica ja estava definitivament consolidat.

La satisfacció global passa de 8,21 punts el 2018 a 7,58 el 2022, i posteriorment augmenta fins a 8,45 el 2025.

Igualment, el percentatge de persones que manifesten que continuarien acudint al mateix centre passa del 93,8% el 2018 al 83,9% el 2022, fins a assolir el 96,9% el 2025.



En tots dos indicadors, els resultats de 2025 són els més elevats dels tres períodes analitzats.

Aquesta evolució mostra una recuperació destacable de la satisfacció general dels usuaris durant els darrers anys, sense que es pugui atribuir causalment aquesta millora al model AGP.

2. Les dades NPS confirmen una experiència global majoritàriament positiva, però identifiquen dificultats concretes en l'atenció telefònica.

L'EAP Falset presenta un NPS global de 57,27 punts, superior al valor de referència de Catalunya de 55,65 punts.

Durant el període analitzat, s'han identificat 23 comentaris relacionats amb dificultats d'accessibilitat telefònica sobre un total de 684 respostes NPS. És a dir, que el percentatge de comentaris negatius respecte l'accessibilitat telefònica representa un 3,36% del total de enquestes rebudes.

L'anàlisi qualitativa mostra que aquestes dificultats es relacionen principalment amb les demores en el retorn de trucades, la impossibilitat de contactar directament amb el personal administratiu del centre, la necessitat de reiterar les trucades i la percepció de pèrdua de proximitat associada a la gestió centralitzada.

Aquestes aportacions permeten identificar oportunitats de millora concretes que no sempre queden reflectides en els indicadors globals de satisfacció.

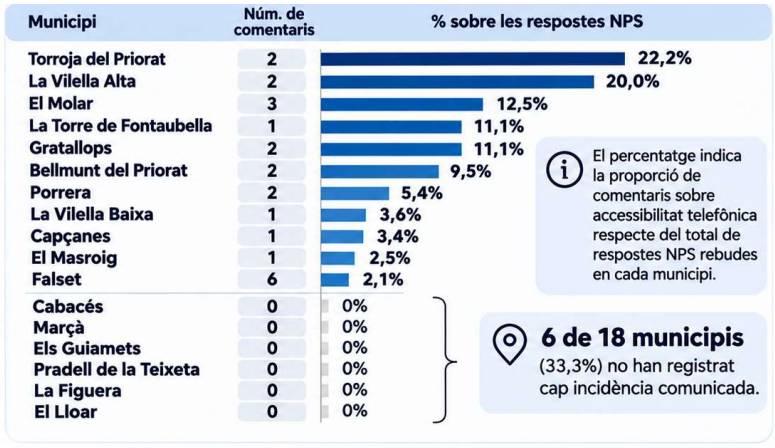
3. Els comentaris negatius sobre accessibilitat telefònica no presenten una concentració territorial generalitzada.

L'anàlisi desagregada per municipis mostra una distribució heterogènia dels comentaris sobre accessibilitat telefònica.

En 6 dels 17 municipis analitzats no s'ha registrat cap comentari d'aquesta naturalesa durant el període estudiat. En canvi, altres municipis concentren proporcions més elevades de comentaris en relació amb les respostes NPS rebudes.

Falset, que concentra el nombre més elevat de respostes, registra 6 comentaris sobre accessibilitat telefònica entre 284 respostes NPS, equivalents al 2,1%.

Aquests resultats suggereixen que no hi ha una concentració homogènia de les incidències percebudes en tot el territori, sinó situacions diferenciades que convé analitzar segons les característiques de cada municipi i consultori.



La distribució dels comentaris segons el gènere és pràcticament equilibrada: el 52,2% corresponen a homes i el 47,8% a dones.

Pel que fa a l'edat, els adults de 45 a 64 anys concentren el 52,2% dels comentaris i les persones de 65 a 84 anys representen el 34,8%. En conjunt, aquests dos grups acumulen el 87,0% dels comentaris analitzats.

Respecte de la distribució temporal, els mesos de març i juliol concentren el nombre més elevat de comentaris, mentre que no s'observa una concentració especialment marcada segons el dia de la setmana en què es va produir la visita.

4. La triangulació de dades posa de manifest la diferència entre la satisfacció global i l'experiència en determinats punts del procés d'accés.

Una de les conclusions més rellevants és que les persones usuàries poden mantenir una valoració molt positiva del centre, dels professionals i de l'atenció assistencial rebuda i, simultàniament, experimentar dificultats o expressar insatisfacció amb el sistema de contacte telefònic.

Aquesta situació queda reflectida en la combinació d'una satisfacció global elevada, un NPS favorable i la presència de comentaris crítics sobre determinades característiques del model de gestió telefònica. Per tant, les queixes específiques sobre l'accessibilitat no es poden interpretar automàticament com una insatisfacció generalitzada amb l'atenció prestada per l'EAP Falset.

De la mateixa manera, els bons resultats globals de satisfacció no eliminen la necessitat d'analitzar i corregir les dificultats identificades.

5. Els resultats són compatibles amb el manteniment del model actual d'atenció telefònica i la introducció de millores específiques.

La informació analitzada no permet concloure que la implantació del model d'atenció telefònica hagi provocat un deteriorament generalitzat de l'experiència de pacient a l'EAP Falset.

Dos anys després de la seva implantació en aquest equip, el centre presenta una satisfacció global superior a la registrada abans del canvi de model, una elevada voluntat de continuïtat i resultats favorables en diverses dimensions d'accessibilitat respecte del conjunt de Catalunya.

Les dificultats descrites en els comentaris NPS identifiquen àrees d'actuació relacionades amb la gestió de les trucades de retorn, la possibilitat de contacte directe amb el centre en determinades circumstàncies, la informació sobre els serveis dels consultoris locals i la percepció de proximitat en l'atenció.

En conseqüència, es considera pertinent mantenir una avaluació continuada del model, incorporant millores orientades a reduir aquestes dificultats i a reforçar la capacitat de resposta a les necessitats de les persones usuàries.

En aquest sentit ens sembla important remarcar que una de les accions de millora plantejades i que ja s'està executant de forma progressiva ha estat sol.licitar el canvi de titolaritat de les linies telefòniques dels consultoris locals de tots els municipis que depenen de l'EAP Falset, en coordinació amb els Ajuntaments de referencia. L'objectiu d'aquesta mesura és habilitar linies directes per cada consultori que permeti identificar la procedencia de la trucada de forma més eficient (actualment totes les trucades dels consultoris locals queden integrades en una mateixa cua de telefònia que correspon al CAP Falset) i permetre prioritzar l'atenció d'aquestes trucades en funció de la franja horària i día de la setmana en que el consultori de referència está operatiu per realizar la seva activitat assistencial.