

# Els usuaris del CAP opinen



L'EAP Poble Sec – Les Hortes va encarregar el 2004 una anàlisi de la satisfacció dels usuaris del centre. Dins dels factors més ben valorats es troben la seguretat del metge, el coneixement de l'història i les explicacions de la medicació.

En el conjunt dels resultats de les enquestes realitzades, un 86% dels usuaris consideren que globalment el servei és molt bo o bo. A més de valorar positivament els factors mencionats anteriorment, els usuaris també creuen que és molt positiva l'amabilitat dels professionals, així com la claredat en les explicacions. No obstant això, els aspectes amb una valoració més baixa, i per tant, sobre els quals s'hauria de fer una especial incidència, són

aquells vinculats al temps de derivació, al temps d'espera, el servei d'odontologia i la comunicació telefònica. Malgrat tot, l'índex de satisfacció per part dels usuaris en aquests àmbits supera el 60 per cent.

Per tal d'obtenir aquesta informació, es van realitzar diverses entrevistes telefòniques a 100 usuaris amb un qüestionari d'expectatives i un altre de percepcions. D'altra banda, també es van realitzar entrevistes presencials al centre amb el mateix tipus de qüestionari. Finalment, es va procedir a analitzar les enquestes i elaborar un informe a partir dels seus resultats, extrets d'una mostra total de 400 persones.

La metodologia utilitzada va mesurar la percepció del servei a partir de cinc paràmetres: **tangibilitat**, que es podria definir com la part visible del servei: les instal·lacions; **fiabilitat**, que és la concordança del servei amb les expectatives creades en l'usuari; **seguretat**, entesa com a competència, preparació i atenció de qui presta el servei; **empatia**, és a dir, la capacitat d'implicar-se amb l'usuari, i **responsabilitat**, entesa com la rapidesa i eficàcia en la prestació del servei.