



Informe dels grups focals sobre el servei de transport sanitari no urgent a Catalunya

Annexos



CALITÉ INVESTIGACIÓN
GRUPO DE ESTUDIOS PARA LA IMPLANTACIÓN
DE LA CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES

Annex 1. Guió utilitzat per introduir preguntes raïm

<http://calite.umh.es>

GUIÓ

Es van plantejar 7 preguntes clau que corresponen a 7 blocs temàtics referents a les diferents àrees del circuit (Annex 1).

A continuació es detallen les **preguntes clau** i les **preguntes considerades raïm** que es van formular en els grups. Les preguntes raïm son aquelles que aglutinen més d'una categoria, per exemple:

Coordinació entre el servei de transport i el centre assistencial (pregunta raïm)

- 1.- *Manca de planificació del centre de distribució de serveis.*
- 2.- *Perfecta planificació entre el servei de transport i el centre assistencial.*
- 3.- *Manca de coordinació amb el centre assistencial*

Sol·licitud:

En el moment que es determina per part dels professionals sanitaris la necessitat de transport programat no urgent. Com sap el pacient que serà beneficiari d'un servei de transport?

- Informació que disposen sobre el servei.

Programació:

Total de passos que va haver de fer per a l'assignació del servei de transport.

Activitats que es van realitzar:

- Trucar per telèfon? Desplaçar-se al centre?
- Ho va fer tot una tercera persona? Qui? De quina manera?
- Temps d'espera en l'aprovació del servei.
- Notificació de la assignació del servei i notificació dels horaris de recollida.

Planificació:

Previsions del servei i relació entre les empreses (entre el servei de transport i el centre assistencial)

- Existeix coordinació entre el servei de transport i el centre assistencial? (relació d'horaris del servei de transport amb l'activitat programada, per exemple rehabilitació, quimioteràpia).
- És raonable l'itinerari realitzat?
- Els usuaris informen sobre possibles retards i incidències amb el servei de transport sanitari no urgent.
- Informacions generals respecte del funcionament del servei (canvi d'horaris, etc.)

Servei de transport:

Es correspon amb els diferents moments en els quals s'espera el vehicle (en el domicili, en l'hospital per tornar a casa).

- Temps d'espera del vehicle (puntualitat)
- Diferències entre el transport individual i col·lectiu
- Distància del vehicle al domicili o punt de recollida
- Facilitat d'accés al vehicle (cadira de rodes, etc.)

Característiques del vehicle:

Qüestions relacionades directament amb el vehicle en el qual es fan els serveis.

- S'adapta el vehicle a les seves necessitats?
- Confort del vehicle (neteja, soroll, olors, etc.)
- Comoditat dels seients, etc.
- En cas de ser col·lectiu, problemes per compartir el vehicle amb altres persones
- Es considera que el vehicle és òptim o existeixen aspectes que es poden millorar

Itinerari:

Percepcions sobre els trajectes realitzats, tant a l'anada i tornada.

- Tracte del conductor
- Hi ha acompanyant? És necessari?
- Percepcions de la duració del viatge
- Sensació de seguretat durant el viatge
- El conductor fa be el seu treball (conducció prudent, tranquil·la, etc.)
- Se sent en bones mans
- Hi ha diferències entre l'anada i la tornada? (després de rebre l'activitat programada)

Centre assistencial:

Percepcions relacionades amb l'arribada i la sortida de l'activitat programada.

- Temps d'espera des de que es deixa el transport fins que s'inicia l'activitat programada.
- Temps d'espera des de que acaba l'activitat programada i els recull el servei de transport per a tornar a casa
- Instal·lacions (si el transport deixa a l'usuari i el recull en el lloc apropiat). On s'espera el transport?



Annex 2.Principals categories d'anàlisi

<http://calite.umh.es>

PRINCIPALS CATEGORIES D'ANÀLISI

1. Sol·licitud

SOL·LICITUD (PREGUNTA CLAU)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARI	OBSERVACIÓ
Informació que disposen sobre el servei	Manca d'informació sobre l'ús que s'ha de fer del transport sanitari no urgent	<i>"[...] que no, que eso estaba a parte, que no deben solicitar para visitas médicas la ambulancia, y no nos dieron. Pero cuando a mí tocó hacer la rehabilitación, en cambio ahí sí [...]" (Barcelona)</i>	Només en el cas del grup realitzat a Barcelona es va percebre certa sorpresa per part dels usuaris quan els van denegar aquest servei per anar a visites mèdiques.

2. Programació

PROGRAMACIÓ (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARI	OBSERVACIÓ
Trucada telefònica	Programació mitjançant trucada telefònica	<i>"Pues nada, me hicieron un volante para que me subieran a visitar a la residencia, y llamé allí para decirlo y me vinieron a buscar, simplemente". (Tortosa)</i>	Aquesta forma de realitzar la programació ha estat destacada només en el grup de Tortosa; el grup no mostra cap reacció mentre la persona explica com va contactar amb el servei. Els comentaris passen desapercebuts.
Centre assistencial	Sol·licitud feta a la direcció del centre assistencial	<i>"Así lo hice y la directora se cuidó de solucionarlo y desde primeros del año pasado vengo disfrutando del servicio de transporte público [...]" (Barcelona)</i>	Es tracta d'un cas particular d'una de les persones del grup de Barcelona, el grup asenteix atès que han passat per una situació similar per a demanar aquest servei.
Notificació de l'assignació del servei i	Notificació del servei de recollida a	<i>"... " pues si hay que hacer rehabilitación pues la hacemos". Sí, a los quince días me llamaron y subí casi... pues casi mes y medio"</i>	Aquesta manera de notificar els serveis ha estat comentada en dos grups, tant a Barcelona com a Manresa, els membres d'ambdós grups agraeixen

PROGRAMACIÓ (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARI	OBSERVACIÓ
notificació del horari de recollida	mitjançant trucada telefònica	<p><i>“En muchas ocasiones me avisan el día anterior para recordarme que tengo el transporte preparado; y bueno, no tengo muchas más cosas que decir, cuando necesito ir a Barcelona me hacen el volante y punto”.(Barcelona)</i></p> <p><i>“L’ambulància ja venia programada) des de quan ens van... jo, després d’operar-me, que em van dir que tenia que fer radioteràpia, em van dir: “Tal dia et donarem els papers i les coses”.” Et donen els papers, les coses i et truquen), i diuen: “Tal dia a tal hora passarà l’ambulància a recollir-te “(Manresa)</i></p>	que se’ls notifiqui de forma telefònica tant l’assignació com l’hora de recollida del servei.

3. Planificació

PROGRAMACIÓ (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARI	OBSERVACIÓ
Coordinació entre el servei de transport i el centre assistencial	Falta de planificació del centre de distribució de serveis	<i>“Si tiene alguna dificultad, no es propiamente del conductor de la ambulancia, es del centro de distribución de servicios que no lo planifican bien. Les dan un listado y se han de ajustar a aquel listado” (Barcelona)</i>	En el cas exclusiu de Barcelona, un dels assistents al grup argumenta i justifica que el problema de coordinació es troba en el centre de distribució dels serveis, la resta del grup escolten amb atenció la intervenció d’aquest assistent.
	Perfecta planificació entre el servei de transport i el centre assistencial	<i>“Yo lo que quiero hacer constar es que, por lo menos en el centro de diálisis dónde yo asisto, si tienes algún... mi problema o alguna cosa, lo comunicas a la dirección del centro y ellos lo solucionan hablando directamente con el servicio de ambulancias y lo arreglan”. (Barcelona)</i> <i>“Todos los días a las nueve de la mañana tenía la ambulancia en la puerta de mi casa, me subían a la residencia, hacia la rehabilitación, aproximadamente estaba una hora, y luego me cogía otra ambulancia y me bajaba a mi casa, sin ningún problema”</i>	Un altre aspecte comentat en el grup de Barcelona i positiu amb respecte a la perfecta coordinació és argumentat per un dels assistents amb certa rotunditat, la qual cosa fa que tingui credibilitat davant la resta del grup. El tó de veu que utilitza resulta convincent cap als altres.
Itinerari realitzat	Planificació aleatòria del servei	<i>“[...]en cuánto al servicio no tengo queja ninguna, lo único que el centro dónde planifican el servicio de las ambulancias lo hacen un poco aleatoriamente porque, hay veces que va solo, hay veces que haces una ruta y van a recoger tres o cuatro, y te pasas 20 minutos dentro de la ambulancia haciendo vueltas por Barcelona [...]” (Barcelona)</i>	En el grup de Barcelona es manifesten queixes sobre l’itinerari, tots els assistents se senten empenyats quan l’itinerari no té sentit i és aleatori, això resulta molt pesat, la resta de persones es mostren d’acord davant aquesta situació asentint.
Endarreriments i incidències amb el servei de Transport sanitari no urgent	Incidències puntuals en la recollida dels usuaris	<i>“por mí parte fue sólo una vez, me tocó llamar dos veces porque tenía que recogerme a las 11 y eran las doce y media y no venían, y era parte para la una, no venían...pero una sola vez. Después fueron muy puntuales, me recogían</i>	A tots els grups es posa de manifest les incidències de forma ocasionals en la recollida dels pacients, tots els assistents entenen aquestes incidències i les reben de forma positiva.

PROGRAMACIÓ (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARI	OBSERVACIÓ
		<p><i>primero a mí, me iban y me llevaban sola..."</i> (Barcelona)</p> <p><i>"A mí me avisaron una vez, porque tuve que llamar a la PAU porque digo... Me vienen a recoger cada día a las diez menos cuarto y son las diez o diez y cinco y no ha venido, y se ve que el coche o la ambulancia se le paró pero a las diez y diez llegó y me recogió, se ve que le cambiaron la ambulancia y me vino a recoger".</i> (Badalona)</p> <p><i>"Sí sí el que diu també, vull dir que tant a l'anada com la tornada, segons el trànsit pots arribar una mica més aviat o més tard, però amb poc temps de diferència, un quart, vint minuts, però generalment puntual, això es dependent del trànsit."</i> (Girona)</p>	
Informacions generals respecte del funcionament del servei (canvi d'horaris, etc....)	Contacte telefònic per avisar de canvis en l'hora de recollida	<p><i>"Pero eso tuvo solución porque se llamó por teléfono y dices "Oye puedes venir... que acabo de llegar para comer, puedes venir dentro de, en vez de cómo todos los días a la una y media, a las dos menos diez, media hora más tarde", y no hay problema porque, todo el mundo, hablando se entiende la gente".</i> (Barcelona)</p> <p><i>"Normalment ja la... et telefonaven, i ja no se res... el xofer ja sabia que fallava perquè normalment l'havien telefonat de la central. Nosaltres teniem el telèfon de la central i si no podiem venir pues, telefonàvem i el xofer s'estudiava el recorregut i així no venia l'ambulància."</i> (Girona)</p>	Tots els assistents estan coordinats amb el seu servei de transport sanitari, es tracta d'una afirmació que es manifesta de forma general en tots els grups, però especialment les persones de més edat de Barcelona i Girona, destaquen com es coordinen amb les ambulàncies i la satisfacció que senten amb aquest fet.

4. Servei de transport

PROGRAMACIÓ (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARI	OBSERVACIÓ
Temps d'espera del vehicle (puntualitat)	Servei de transport molt puntual	<p><i>"A la hora que em deien a mi em tornaven... el servei és estupend, i a més (...) era estupend, és això (interrumpida por hombre 2)(Barcelona)"</i></p> <p><i>"No no, a mí me recogían en casa. En las primeras sesiones que se me hicieron o sea, primero me llamaron: "A tal hora te venimos a buscar". Y entonces ya de un día para otro concretábamos horarios, que más o menos era la misma. Entonces, nada más hubo un día que incluso yo llamé, porque ya se retrasaba la ambulancia una hora y cuarto o así, pero claro el pobre chaval pues tuvo que hacer una urgencia que no encontraban y eso... pero un día." (Manresa)</i></p>	En general es destaca, amb un tó de satisfacció la puntualitat del servei; és una afirmació que es recull en els diferents grups, els participants de més edat es mostren més satisfets amb la coordinació i la puntualitat.
	Servei de transport inpuntual	<p><i>"yo di la queja porque, a veces, yo estoy siempre puntual y él tiene que venir a las 9. A veces viene a las 9 y 10, 9 y cuarto, bueno, esperar, esperarle a él es igual, pero el esperar dos minutos pues, entonces se me ha pasado y se ha ido." (Badalona)</i></p>	Una de les assistents del grup de Badalona es mostra insatisfeta amb la puntualitat del servei. En aquest cas, l'enuig es manifesta amb el tó de veu, perquè no hi ha bona entesa amb el conductor la qual cosa li provoca certa sensació d'indefensió cap al servei.
Individual-col·lectiu	El servei de transport sanitari no urgent pot ser individual o col·lectiu	<p><i>Despues per a tornar era una altra ambulància, es igual; la primera que venia quan sortíem de rehabilitació i baixàvem ja al puesto baix per a que vinguessen, la primera ambulància que venia nos portava, però, tot sola. L'altra vegada que li dic al 2004, era un accident diferent, a llavors sí, vaig anar varies vegades amb dos-tres persones." (Tortosa)</i></p> <p><i>"He ido solo, me han estado esperando durante a</i></p>	Majoritàriament es tracta de transport col·lectiu, hi ha molta diversitat d'assistents i no mostren cap reacció no verbal sobre el tema que comenten.

PROGRAMACIÓ (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARI	OBSERVACIO
		<p>veces hasta... hasta bastantes horas para regresar con la misma ambulancia, y en otras ocasiones colectivo, es decir, recoger a otras personas de otro sitio y regresar a la misma ambulancia o regresar en otras, pero bueno, el servicio para mí siempre ha sido satisfactorio.(Tortosa)</p> <p>“Moderador: Que anàveu molts dins del cotxe? Mujer 3: Anàvem... tres o quatre. Hombre 1: Sis o cinc, jo crec que depèn. Hombre 2: De cinc a sis érem.” (Girona)</p>	
	Servei de transport sanitari fet pel servei de taxi	<p>“vuit anys, nou anys, que ja m'han donat l'alta i bueno o anàvem en taxi, a les trenta-cinc sessions” (Manresa)</p> <p>“Jo tinc que dir algo amb això del taxi. Jo vaig fer quinze sessions de radioteràpia a l'hospital de l'Esperança. Llavors resulta que tenia de fer, o es veu que l'han canviat o que ja el tenien previst, això ja no ho se. Tenia de fer la mateixa tarda, la mateixa tarda llavors que em van fen fer: em van posar un taxi, anàvem de matí, tornàvem, dinàvem, em tornàvem a recollir i tornàvem a anar. El mateix taxi, diguéssim, la mateixa tarda em portaven sempre en taxi, si, però és clar, representa que si jo m'hagués quedat allà, representa que tenia que estar, d'una sessió a l'altra tenia unes quatre hores, que es fa pesat (hombre asiente) però si et quedes allà, doncs clar tens més gastos...” (Manresa)</p>	<p>El cas particular dels assistents de Manresa i concretament alguns que han utilitzat el servei durant anys, una persona comenta, amb tò de veu elevat que ha estat molt millor el transport fet en taxi, alguns asenteixen aquesta afirmació però no li donen molta importància.</p>

PROGRAMACIÓ (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARI	OBSERVACIÓ
Facilitat d'accés al vehicle (cadira de rodes, etc.)	Vehicles que no estan ben adaptats a les necessitats dels pacients	<i>“es cuando no lleva la recogida de camilla: es decir la recogida de silla de ruedas con rail para poder pasar por una grúa, que hay algunas que no lo tiene; ese es el problema porque se tarda y no se puede trasladar a esa persona en su sitio. Lo demás está todo bien”. (Barcelona)</i>	En el grup de Barcelona un dels assistents treu a colació aquest tema, no genera gaires comentaris donat que es tracta d'un cas puntual i no és una experiència compartida.

5. Vehícle. Qüestions relacionades directament amb el vehicle en el qual es fan els serveis

VEHÍCLE (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARI	OBSERVACIÓ
Confort, neteja, soroll	Ambulàncies antigues	<i>“Jo el que volia dir que, els primers dies que vaig anar, vaig anar en una carraca de l'any mil nou-cents”. (Manresa)</i>	Es tracta d'un dels comentaris fets en el grup de Manresa, el grup reafirma aquest comentari asentint amb el cap i mostrant-se identificats amb aquesta situació.
	Problemes de climatització en el vehicle	<i>“... em van posar darrere, al mateix lloc, al davant no anava l'aire acondicionat; al darrere sí, però al davant et mories de calor a la cabina amb el xofer, i al demés bé, el sanitario, un noi molt atent”. (Manresa)</i> <i>“No, eso sí. Va papelera, estaba limpio... (Todos coinciden) Lo único, la que íbamos nosotros, delante no llevaba el aire acondicionado. Detrás sí, porque lo ponían allí arriba. Pero los que iban... el chófer y los otros dos, ahí te freían. (Manresa)</i>	Novament apareix un comentari fet només a Manresa, si els assistents estan d'acord amb la renovació de les ambulàncies, un altre tema recurrent que ha tingut força eco ha estat el referit a la climatització dins del vehicle. Els entrevistats s'han sentit molestos durant l'estiu i ho fan saber amb cert enuig.

VEHICLE (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARI	OBSERVACIO
	Sensació de manca de neteja en el vehicle compartit	<i>"es un coche de estos que van varios primero, el cohe deja mucho que desear, porque a mí, a veces me da hasta asco (se para un momento) de lo viejo que están los sillines, teniendo en cuenta que van enfermos deberían tener más cuidado, más..." (Barcelona)</i>	Es tracta d'un comentari individual d'una de les assistents al grup de Barcelona, amb un to força molest fa aquesta apreciació, es una noia més jove en relació a la resta dels assistents, i té una actitud més crítica quant a la higiene dels vehicles.
	Ambulancies molt netes i ordenades	<i>"En esto me fijé mucho porque yo soy auxiliar de enfermería y no había entrado nunca en ambulancia, la verdad, las había visto así de esto y me fijé durante el viaje; y está muy ordenada y muy limpia eh. A mi marido se lo dije y dije "Esto está que da gusto". (Cortando a personas que intentaban hablar) estaba todo muy ordenado, aquello que se veían las estos... muy bien". (Tortosa)</i>	Novament destaca aquí un comentari individual d'una de les assistents al grupo de Tortosa, en aquest cas el comentari es replicat per la resta del grupo perquè estan molt contents de la neteja i el bon estat de les ambulàncies, i així ho demostren amb la seva actitud favorable cap al servei.
	Incomoditat de les ambulàncies en els viatges llargs	<i>"Bueno los asientos no son muy cómodos. Los asientos, para viajes largos, son bastante incómodos (reitera otro hombre). Eso sí es cierto ¿no?" (Tortosa)</i> <i>"Pero es lo único quizá a destacar de la ambulancia en sí, el funcionamiento es una cosa y quizá el equipamiento sea otra (inaudible, hablan varios a la vez). No no no, digo que el funcionamiento es muy bueno, quizá el equipamiento en eso, la comodidad para viajes largos, no es tan buena". (Tortosa)</i>	Els assistents al grup de Tortosa es mostren molt satisfets en general, només destaquen una mancança (tots riuen perquè no hi ha gaires coses a destacar) es tracta de la incomoditat dels seients en els viatges de llarga duració, davant aquest comentari la resta del grup afirma aquesta situació.
	Ambulància pot arribar a produir claustrofòbia	<i>"(Inaudible) van fer tot els trenta i pico dies assentat arrere, sin tindre finestres, pues clar, (...) que.. l'únic que veig que vaig trobar."(Manresa)</i> <i>"Ha sigut la primera vegada que he anat així, volia tractar que, anava molt tapada i al no veure a fora ... sembla que al principi doncs, no se, sembla com</i>	La renovació del parc d'ambulàncies es posa de manifest novament amb la sensació de claustrofòbia manifestada per alguns entrevistats, els comentaris d'aquests vehicles que produeixen una sensació d'agobi cap als seus usuaris es tracta d'una experiència compartida.

VEHICLE (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARI	OBSERVACIO
		<i>si et poguessis marejar.” (Manresa)</i>	
En cas de ser col·lectiu, problemes per compartir vehicle amb altres persones	Acomodació a la resta de passatgers	<p><i>“Alguna gente más simpática que otra pero nada más. Hay quién tiene mal humor y ha llegado a alguna enfermedad con mucho mal humor, pero...” (Barcelona)</i></p> <p><i>“No jo no vaig tindre problema, cap, además, los que vam pujar érem del mateix barri, generalment nos coneixíem, encara que sigui de vista; però "Hola", "Què tal?", "com te trobes?" i això, no vaig tindre mai, las vegades que vaig compartir no vaig tindre cap problema.” (Tortosa)</i></p> <p><i>“(Interrumpiendo a mujer 1) Muy bien. Hombre, se ve que empiezan... A mí me cogían el último y me dejaban el primero, ¿entiendes?, se ve que van dejando primero a los más cercanos y después van dejando a los demás. (Badalona)”</i></p> <p><i>“Bueno a mí me pasa igual, me coge el primero, por ahora de los que hay, y me dejan la última, o sea me cogen la primera, yo vivo por XXX y hace el recorrido, depende de las personas. (Badalona)”</i></p> <p><i>“No, no, cap problema, pot ser que es faci millor (...) L'últim s'ha de conformar amb que arribarà més tard.” (Girona)</i></p>	Cap dels entrevistats dels diferents grups senten rebut per compartir el vehicle amb altres persones, així ho expliquen amb les expressions, comentaris i tó de veu, s'acomoden a aquesta situació i entenen que hi ha situacions que els agradaria que fossin diferents, tot i que manifesten no tenir cap problema amb el transport col·lectiu.
	Incomoditat al compartir el vehicle amb altres persones	<p><i>“[...]i al davant anava el xofer amb dos persones. Jo vaig tindre sort d'anar (...) però és que a la de (...) em van posar a quatre més, i és clar, als de darrere a vegades canviaves una mica perquè trobo que hauria de ser un transport com, furgoneta, igual</i></p>	Concretament en el cas de Manresa els usuaris mostren en certa manera un rebuig per compartir el vehicle, critiquen certes situacions que tot i ser entendibles generen reguib, aquesta situació es compartida per les persones més joves del grup.

VEHICLE (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARI	OBSERVACIO
		<p>que..., no se explicar... amb ventanilles, com un normal, com un autobús petit". (Manresa)</p> <p>"Ara, també s'han donat casos com el que diu, per tot el que explicava el xxx, diu: "A vegades, ha vingut gent subida que no és su zona i clar, ha fotut el recorregut ". (Manresa)</p> <p>"Nosaltres el que ens vam trobar un dia, venia un senyor que venia de Berga, que venia amb l'ambulància de Berga, i be, i va dir, ens hi va dir: "Una vegada baixi perquè es mareja". Al pobre home, la veritat és que havent passat el peatge de Sant Vicent, i entonces ja que anava a passar (...) va tenir que parar. Va dir coses al conductor que pari, no? Però d'inici, va tenir que parar, va baixar, va passejar, vull dir... bastant bé, va tornar a pujar. Al final aquest home va tenir que anar en taxi perquè no... No hi va haver manera, perquè un dia que amb mi va tornar a anar, vam perdre més temps, vam arribar més tard [...]” (Manresa)</p>	
Es considera que el vehicle es óptim o si hi ha coses millorables	Renovació del parc d'ambulàncies	<p>"Bueno, sí, hay vehículos deficientes la verdad. (Todos asienten insistentemente). El parque de ambulancias, sobre todo las de los que vamos en diálisis, la verdad es que tendrían que renovarlo” (Barcelona)</p> <p>"Jo només dir això, jo els xofers que anaven, per mi estupendo. Ara, la tartana no (varios asienten, se oye alguna risa, inaudible). Es va quedar parada al mig del carrer (...), aquí al carrer (...), no se si us sonarà, que és el que és de pujada que puja aquí, em van quedar allà parats i allà es va quedar parada, ni amunt ni baix. Vam tindre que baixar, que</p>	Els usuaris de les ambulàncies de Manresa són els que més demanen la renovació dels vehicles, fan servir un tó despectiu referint-se a elles. Aquest tema també està destacat en altres grups però amb més moderació i un tó més agradable.

VEHICLE (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARI	OBSERVACIÓ
		<p><i>paressin el tràfic per poder arraconar una mica, arraconada, i trucar que vinguessin amb una altra..." (Manresa)</i></p> <p><i>"Els vehicles sí, els vehicles sí, perquè hi havia un punt que se te penjaven els... alguna ambulància que havia de convenir arreglar com aquella(...) totes velles" (Girona)</i></p>	
	Més comoditat des del servei de taxis	<p><i>"[...] Si abans posaven un taxi, quan jo començava a anar, per un, però jo crec que si posaren un taxi per quatre, aniríem més comode i tot. Aquestes ambulàncies, que no les haguessin renovat, pugés malalt i surts casi" [...] (ríen)." (Manresa)</i></p>	<p>Els assistents a Manresa són més crítics que la resta de grups i els que han fet servir el taxi per anar al tractament de radioteràpia mostren la seva simpatia cap aquest servei i fan bromes amb les ambulàncies velles.</p>

6. Itinerari

ITINERARI (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARIO	OBSERVACIÓ
Tracte del conductor	Mal servei rebut per part del conductor de l'ambulància	<p><i>"Es que hay veces que depende, hay alguno al que se le cruzan los cables, y ya lleva 20 años en la empresa y saben que no le van a echar; claro es que..."</i></p> <p><i>"Yo me encontré un día que se me cruzó el conductor y que se fue sin mí, si es que a mí me ha pasado una vez, y sí, luego cuando hablé con la casa me dieron la razón eh, es un señor que tienen problemas con éste, o sea que me dieron la razón, porque yo hablé con la casa. Lo que pasa que es un señor que hace veinte años que lo tienen y claro, no es tan fácil deshacerse de un trabajador que..."</i></p>	<p>Destaca el cas d'una de les assistents a Badalona que sent 'un maltracte' per part d'un conductor, aquest tema està persistentment durant tota l'entrevista i insisteix en el seu disgust amb la situació. El maltracte rebut per altres assistents és molt puntual, en general la majoria mostra la seva satisfacció amb el bon tracte i la disposició del personal de les ambulàncies.</p>

ITINERARI (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARIO	OBSERVACIO
		<p>(Barcelona)</p> <p><i>"[...]a lo primero muy bien todo, ¿eh?, pero lo que no me convence es que tenga un señor, vamos juntos año y pico, y yo no sé si es que coge confianza o es que es así este señor, tiene un nervio que contagia y no tiene esa amabilidad con la persona que lo necesita, porque cuando vamos a rehabilitación, por ejemplo yo he cogido otras ambulancias para ir al hospital o para lo que sea y a mí me han atendido estupendamente, en cambio aquí en rehabilitación" (Badalona)</i></p> <p><i>"que tenemos un horario de rehabilitación (asiente el moderador), entonces sabe que en rehabilitación hay equis personas, equis máquinas, y cuando las necesitas pues tienes que estar un tiempo hasta que... tú no puedes ir y decirle a aquella señora "Mire que yo tengo la ambulancia, usted sálgase de ahí", yo no le puedo hacer... bueno pues este señor son las quejas que tiene siempre, porque si salimos 5 minutos más tarde, se pone..." (Badalona)</i></p> <p><i>"No porque me pone ya en el bordillo y bueno, yo ya me esfuerzo porque lo que tengo es dolor de espalda; pero en otras personas, en otras personas mayores que suben, las hace bajar cuando en verdad esa señora puede pero... un pie, si lleva un pie mal, si las bajas de golpe es un esfuerzo que tiene que hacer, y le dice "es que tiene que hacerlo", ¿eso ya se lo dirá el médico! (Inaudible) Entonces claro, yo no voy a defender al hombre..." (Badalona)</i></p>	

ITINERARI (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARIO	OBSERVACIO
	Canvis de conductor que son percebuts de manera positiva	<p><i>"[...]que es deia xxx, va agafar vacances, i ens van canviar els conductors, ens hi van posar tres; els altres dos que ens hi van posar, un va venir un dia, i l'altre va venir més dies i també, tant el xxx com el xxx, els hi dono un deu a tots dos, per macos, per bones persones (se oyen voces reafirmando lo dicho). A l'altre, només fou un dia que el hi vam tenir, bueno i va ver un que la veritat, tots vam dir que si venia més dies ens hi queixaríem, per mal educat... i mira no tenia ganes de conduir, no sé que li va passar. Per mi jo bé, amb els altres, m'ha anat molt bé; i jo, aquest nano venia a la hora que venia, a l'hora arriba i tot bé, perfecte, molt bé, molt bé". (Manresa)</i></p> <p><i>" Yo cuando han ido que han cambiado, por lo que sea, por vacaciones o porque han estado enfermos, pues la verdad ninguna queja, muy amables," ¿Te molesta la radio, no te molesta?" (Citando al conductor). Pero este señor va que parece que estamos en una discoteca. Hay días que yo he estado bastante mal, muy mal, y no hay... no le veo un respeto, es la queja." (Badalona)</i></p>	Els canvis de conductor generalment són percebuts de forma positiva excepte el cas de Badalona que ja s'ha comentat que manifesta el seu sentiment de mal tracte rebut.
Acompanyament durant el viatge per familiar/ conegut	Els pacients es desplacen sense acompanyant, generalment	<p><i>"Esto yo voy sola y vuelvo sola, y me lo hago todo sola. Lo que pasa es que sí me acuerdo de una compañera mía que se murió, que era una chica que su hermana venía con ella"(Barcelona)</i></p> <p><i>"Moderador: Tenien acompanyant quan anaven al centre o eren sols vostès?"</i></p>	Tots els entrevistats afirmen que normalment viatgen sense acompanyat, com que es tracta d'una situació normal no fan més comentaris al respecte.

ITINERARI (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARIO	OBSERVACIO
		<i>Hombre 1: No, siempre anàvem sols.” (Girona)</i>	
	Acompanyant en casos molt justificats	<p><i>“Bueno eso sí, hay personas que no se valen, no pueden valerse por si solas, entonces sí tienen su... sí llevan su acompañante. Por ejemplo una señora que llevaba el hijo, y venía él porque decía que en la casa tenía que subir unas escaleras y todo eso. Entonces, de ley tenía que... porque como el de la ambulancia como tiene más gente que ir a dejar, no va a estar subiendo a terceros y cuartos pisos.</i></p> <p><i>Entonces siempre eso lo han sabido autorizar, un hijo, para que vaya un acompañante. Si no tiene autorización tampoco el de la ambulancia le acepta que suba un acompañante, no le acepta”.</i> (Barcelona)</p> <p><i>“En l'ambulància jo me'n recordo que els primers dies anàvem a recollir una senyora que tenia que anar en camilla aquí a l'hospital, a l'Hospital de xxx, i portava també la seva acompanyant. Anàvem aquesta senyora, una altra senyora, jo, i a voltes recollíem a l'altra senyora de Badalona per tornar. Però aquella senyora portava acompanyant”.</i> (Manresa)</p>	Els assistents entenen que l'acompanyament durant el transport és molt puntual, i es produeix en poques ocasions que és necessari aquest acompanyament. Els assistents es mostren comprensius davant aquesta situació excepcional.
	Pacients que precisen acompanyant i que causen molèsties a la resta	<i>“Lo que yo tengo que decir una cosa, que a veces cuando vas varios en la ambulancia y viene alguien con su acompañante, resulta que tú, que vas mal (en tono crítico), a veces te toca esperar a que acompañe el acompañante, y para un enfermo es fatal, porque la diálisis, a ver, el que sale mal, sale mal. Entonces claro, no te hace ninguna gracia, y si tu vas en esa ambulancia y tienen que acompañar</i>	Una de les entrevistades més joves mostra el seu disgust per l'acompanyament de familiar d'alguns pacients, que provoca incomoditats en el viatge.

ITINERARI (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARIO	OBSERVACIÓ
		<i>al acompanyante que está sano antes que a ti (empieza a hablar mujer 2) te debes... lo debes maldecir todo... yo no me pasa, pero sé que puede pasar, porque sé que ha pasado".(Barcelona)</i>	
Percepcions de la duració del viatge	Percepció negativa de la duració del viatge	<p><i>"Yo ahora no tengo ninguna queja porque tengo la suerte de salir a las seis y media de la mañana y entonces son recién incorporados y vienen enseguida a buscarme. Pero he hecho otros turnos de diálisis y me consta por mi hermano que también se dializaba y otras personas que es horroroso. Cuando usas el transporte hay veces que no... viene tardísimo o que hace un itinerario muy largo"(Barcelona)</i></p> <p><i>"Si bueno, a veces tienes que esperar, si tienen que recoger a otro durante la ruta pues te produce algún retraso pero tampoco... es soportable eh". (Tortosa)</i></p> <p><i>"Jo la volta que ve, quan sortia de rehabilitació; quan sortia sí, perquè anava una senyora de la ?? oi una senyora en alguna ocasió que vivia en Ferreries; i jo vivia en la Muntanya i sempre em guardaven la última jo perquè els llenava millor. Me fastidiava una miqueta perquè a mi en casa m'esperaven los netets que tenia que donar el dinar; paro bueno, vull dir que tampoc no es per a desesperar-se. Si un día me van portar a mi primer pues gràcies, i si un día vaig anar jo amb los altres, tampoc no va passar res. Jo trobo que, no se, s'ha de sapiguer compartir, i s'ha de sapiguer perdre moltes vegades; que si sempre vols guanyar, no pot ser". (Tortosa)</i></p> <p><i>"Perquè clar, teníem que anar, m'agafaven a mi,</i></p>	A tots els grups d'entrevistats es destaca un malestar per les rutes inadeguades que fan que els viatges es percebin com massa llargs per a algunes persones que senten un empitjorament puntual de seu problema de salut.

ITINERARI (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARIO	OBSERVACIO
		<i>baixava aquí a Manresa, agafava una senyora, anava a Sant Joan de Vilatorrada, agafaven un senyor, anàvem a Castellgalí, agafàvem un altre senyor... I alguna vegada hem recollit a una senyora que anava a fer exercici a Badalona, tornar... doncs imaginat tu, és clar, a mi sempre em trucava el primer, i l'últim en deixar-me. És l'únic". (Manresa)</i>	
	Comprensió de la duració del viatge	<p><i>"A mí quizás tarden 15 o 20 minutos más, es dar más vuelta o menos que, tal y como... A veces llevan a alguno que no lo han llevado otro día, y se han de desplazar un poquito, pero bueno"(Barcelona)</i></p> <p><i>"el tema del recorregut és perquè, (tartamudea, duda) és clar que cada setmana vagi un de diferent, quan un ja ha sabut el recorregut al cap de dos o tres dies,el que posen a un de nou, ja no anaves tan bé perquè no podies fer el mateix recorregut, no se si m'enten. Jo encara que fa un mes, mes i mig que vaig, que com que sempre venia el mateix, tota la temporada que vaig anar, com que sempre venia el mateix, aquell senyor sabia el camí que havia de fer, i si un de nou està en tres quarts, aquell en vint minuts s'ho fa." (Girona)</i></p> <p><i>"Depèn perquè, suposem que a vegades que el xófer hi ha d'aparcar, aparcà el seu cotxe suposem, i vénen a buscar a una senyora subint-se al de dalt, al dalt d'allà el pis, perquè no la podien baixar perquè l'havien (...) I això, ara per no... podien ser cinc minuts més, cinc minuts menys, m'entens?, mentre que es suposa si havíem d'entrar a un quart</i></p>	Fonamentalment aquells usuaris més veterans o d'una certa edat es mostren comprensius amb la duració del viatge i comenten algunes anècdotes sense mostrar rebuig.

ITINERARI (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARIO	OBSERVACIÓ
		<i>nou, allà, t'arriba a les vuit con mig quart d'hora, a les vuit con mig quart d'hora. [...]" (Girona)</i>	
El conductor fa be la seva feina (conducció prudent, tranquil·la, etc.)	Conducció prudent i tranquil·la	<p><i>"Ay cuando me suban arriba, que no me hagan daño ni... perfecto. Además la conducción, aquello que... estos baches que hay en la carretera, estos que ponen para que frenes, pues nada, despacito y bien, bien, estupendo. (Tortosa)</i></p> <p><i>"Conduint era molt prudent i... (inaudible)". (Manresa)</i></p>	En general els assistents a la majoria de grups reafirmen aquest fet i comenten amb simpatia i confiança la prudència i professionalitat dels conductors.
	Falta de seguretat en contades ocasions	<i>"(Con tono humorístico) un día mandaron un suplente y (ríe), el suplente éste, no habían semáforos rojos en Barcelona para él (ríen todos), era un chico joven, y no habían semáforos rojos para él, sólo fue una vez, ese día sí que...(ríen de nuevo)."(Barcelona)</i>	La manca de seguretat s'ha manifestat en el grup de Barcelona, no es diu molt seriosament, sinó entre rialles i com una anècdota comentada per un dels assistents, sense provocar comentaris.

ITINERARI (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARIO	OBSERVACIÓ
Se sent en bones mans	Percepció de seguretat i tranquil·litat durant els trajectes	<p><i>Moderador:</i> <i>"Durante el viaje tienen sensación de seguridad, de que el profesional realmente es un conductor preparado para llevar ambulancias, cinturones, todo esto... Todos:</i> <i>Afirmación general, hablan a la vez hombre, hombre, y mujer."(Barcelona)</i></p> <p><i>"A mí por lo menos sí, el servicio que me prestan a mí sí; son muy responsables..."(Barcelona)</i></p> <p><i>"te posaven el cinturó ells, els se cuidaven de posar-te el cinturó bé..." (Girona)</i></p> <p><i>"Jo ja he dit, ja he dit ben clar, ja he dit ben clar que jo n'estic molt agraït al transport, molt agraït, s'han portat molt bé, molt ben educats (asiente mujer 1), molt ben educats tant les dones com els homes, i t'ajudaven a pujar i et deien: "Primer baixem l'esquerra, després pugem la dreta" t'ho explicaven tot delicadament per que no tingués cap fallo. Més educats... I no no, i una temporada que vine , al contrari, jo els alabo perquè me'n van emportar, però fantàsticament fet." (Girona)</i></p>	Diferents assistents dels grups reafirmen la sensació de sentir-se en bones mans amb els professionals de les ambulàncies.

ITINERARI (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARIO	OBSERVACIO
Existeix diferència entre l'anada i la tornada? (després d'haver rebut l'activitat programada)	Percepcions de llarga duració del trajecte i incomoditat en aquelles persones que tenen malestar físic després de rebre el tractament	<i>"Pues que... cuando dices que... cuando sales de diálisis, tiene que esperar a que se acabe todo el turno para que te lleven, y si ese día sales mal de diálisis o tienes la gripe o cualquier otro problema, la verdad es que se hace muy eterno. Una cosa es esperar porque tienes roto un pie o lo que sea, pero si tienes malestar físico es muy pesado, porque además de la diálisis, como tienen que preparar las máquinas te sacan de la cama, o sea te tienes que esperar allí sentada en una silla, que a veces estás fatal. (Insiste, un poco indignada) Eso es lo peor que veo yo, incluso que además, cuando estás mal, que tengas que ir por toda Barcelona dejando gente, que no encuentras nunca el momento de tumbarte en la cama otra vez". (Barcelona)</i>	En casos concrets com pot ser el tractament de diàlisi a Barcelona, alguns assistents es mostren insatsifets perquè han d'esperar a altres pacients a que acabin els tractaments i l'ambulància ha d'anar fent parades per tot Barcelona.
	Atenció especial als malalts de diàlisi després de fer el tractament a la tornada	<i>"No, yo quizás un poco más de atención con el servicio de... con los enfermos de diálisis, porque bueno, no se a ver, es que es lo que digo que, por ejemplo en el hospital clínico, si uno pierde, no le llevan ese turno y después no se sabe cuando viene. Y además teniendo en cuenta que los enfermos de diálisis salimos muy cansados, muy mareados, etcétera." (Barcelona)</i>	Devant la insatsifacció amb el servei d'una de les entrevistades del grup de Barcelona, amb una sensació de rotunditat que demana una millor atenció per als pacients que empitjoren el seu estat de salut després de rebre tractament.
	El viatge de tornada no es percep perquè alguns pacients van dormint després de les sessions de tractament.	<i>"[...]normal y corriente y que ibas mal, ibas metido como en un furgón blindado ahí dentro. Y yo para venir, lo que decíamos antes, yo me cogía un sueño, se ve que era de la radioterapia o yo que sé, y la mitad nos dormíamos, se me hacía también más corto (ríen)."(Manresa)</i>	Amb un tó divertit un dels assistents al grup de Manresa comenta com s'adapten a les mancances de les ambulàncies durant el recorregut de manera que no perceben res de negatiu.

7. Centre assistencial

CENTRE ASSISTENCIAL (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORÍA	COMENTARIO	OBSERVACIÓ
Temps d'espera des de que es deixa el transport fins que s'inicia l'activitat programada	Arribar amb prou temps a l'activitat programada	<p><i>"No, no, no... Al contrario, que muchas veces llegábamos antes de hora y nos hacían pasar directamente ya; si llegábamos que faltaban cinco minutos para entrar, teníamos que pedir tandas, ¿eh?, porque entras por tandas sabes, y por números. Y entonces pues, si llegabas a lo mejor a las diez menos cuarto pues ya entrábamos directamente para adentro."</i> (Badalona)</p> <p><i>"Ara si m'enrecordo, que sí, que m'enrecordo cosas, estava esperant a dintre de casa, i bueno, vaig a l'entrada, amunt i baix esperant a què vinguessin, a les vuit en punt obrien la... la recuperació a xxx. I tots ja hi eren."</i> (Girona)</p>	Els assistents dels diferents grups es mostren satisfets amb la puntualitat a la que van al centre per a rebre l'activitat programada, es un aspecte que té força consens.
	Retards en arribar al centre assistencial degut al transit	<i>"También están sujetos al inconveniente de la circulación... (empieza a hablar mujer 1) eso retrasa mucho."</i> (Barcelona)	En algunes ocasions i principalment en les grans ciutats es produeixen retrassos en l'arribada al centre assistencial degut al trànsit, les persones que pateixen aquest problema ho entenen.
	No hi ha disponibilitat d'ambulàncies a totes hores	<i>"No no, por lo que sea. Pero realmente hay veces que no tienen ahí ambulancias, y cuando dicen no, no llegan es porque no hay servicios, no hay ambulancias disponibles."</i> (Barcelona)	A les grans ciutats els assistents manifesten la manca de disponibilitat d'ambulàncies i aquesta situació els produeix cert enuig, inclús provoca un aixecament de la veu.
	Temps d'espera més gran en horari de matí	<p><i>"Los horarios perfectos, alguno puede que se pase porque si llega de un lado a otro, la recogida más tarde o lo que sea... Eso pasa de ¡puff!</i> <i>Hombre 2:</i> <i>El turno de la mañana, quizá el turno de la mañana (inaudible)."</i> (Barcelona)</p>	Sorgeixen queixes amb l'horari de matí de Barcelona, perquè és l'horari amb més conflicte, la resta de grup asenteixen mostrant-se d'acord amb aquesta afirmació.
Temps d'espera des de que acaba	Desplaçament a altres ubicacions	<i>"¿Eh? Pero bueno yo ya le digo, he ido ya dos veces entre las dos cosas y en Barcelona tuve... me</i>	El transport realitzat entre ciutats diferents es complica entre Barcelona i Badalona, on el temps

CENTRE ASSISTENCIAL (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARIO	OBSERVACIO
l'activitat programada i els recull el servei de transport per a tornar a casa	diferents del territori de residència augmenta el temps d'espera	<i>operaron en Barcelona y claro yo vivo aquí, y, entonces sí que me quejé pero bien quejado, porque me venían a buscar a las 10 y media de la mañana, y a la 1 me tenían que traer para aquí, muchas veces eran las 3 de la tarde y no venían a buscarme, hasta que no traían otro paciente; pero eso fue en Barcelona, en Badalona no.” (Badalona)</i>	d'espera des de que acaba l'activitat programada fins que es torna a casa és excessiu, l'assistent que ho comenta està molest amb aquest fet.
	Retorn a casa, Cal esperar a que acabin els altres	<i>“Al regreso claro, tenía que esperar cada uno a que estuvieran los seis que íbamos y claro, si uno tenía la hora seguida...” (Manresa)”</i>	En el grup de Manresa els assistents esperen a que acabin les activitats programades la resta de companys d'ambulància, tots ho accepten.
	Temps d'espera moderat	<p><i>“Hay días, hay días (todos hablan, indican que varía la espera según el día).” (Barcelona)</i></p> <p><i>“Hay veces que, que no es excesiva; por ejemplo ha habido una persona que ha tenido enfermedad o así y va a tardar mucho, pues entonces la ambulancia se marcha y a él se le recoge... se pone de acuerdo y lo recoge otra ambulancia más tarde”. (Barcelona)</i></p> <p><i>“Sí però después venien. Pos a lo millor em vaig esperar mitja hora un dia per casualitat”. (Tortosa)</i></p> <p><i>“Sí, un día me tocó porque también, un día no había ninguno. Que tardó, pues media hora, tres cuartos... pero bueno, lo normal que se tarda ¿no?. Pero ahora, por regla general era salir y en cuatro, cinco o seis minutos, irnos a casa”. (Tortosa)</i></p> <p><i>“Entonces ellos por ejemplo, a las 11 te cogen, y si hay otras personas que se quedan adentro un cuarto o veinte minutos más, al otro viaje que hacen</i></p>	Per a la major part del grup, el temps d'espera es considera moderat, comprenen que han d'esperar, un temps raonable per tornar a casa, per això no manifesten cap queixa i es mostren satisfets amb aquesta situació.

CENTRE ASSISTENCIAL (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORIA	COMENTARIO	OBSERVACIO
		<p><i>entonces los recogen a ellos, para no tener que esperarse los que terminamos, por ejemplo, a las once. Pero es porque tienen más rehabilitación estas personas. Pues si, si salen diez minutos o un cuarto de hora más tarde, pues entonces cuando él termina de llevar a toda la gente, pues al próximo viaje se los llevan.” (Badalona)</i></p> <p><i>“(inaudible) mes o menys venien sempre a la mateixa hora i ens portaven a casa. Tot això fantàstic.” (Girona)</i></p>	
	Temp d’espera excessiu per a aquelles persones que es troben indisposades després de sotmetre’s al tractament	<p><i>“Si te encuentras mal ese día porque tengas la gripe o hayas salido mal, es una agonía”.(Barcelona)</i></p> <p><i>“Era más pesado porque fuera lo que fuera, porque ya está... era más pesado volver que ir.” (Manresa)</i></p>	Per a les persones que s’han sotmés a radioteràpia o diàlisi, l’espera es fa feixuga i pesada, així ho manifesten alguns pacients que pateixen aquest problema i ho fan força a disgust.
Instalacions (si el transporte deixa a l’usuari i el recull en el lloc apropiat)	Conductor encarregat de controlar l’organització de les tornades mentre acaben els tractaments	<p><i>“Generalmente, cuando estoy a punto de terminar la sesión de diálisis, el conductor ya sube a la planta a ver cuánto tiempo falta, y entonces dice: “Me espero abajo”. Y si ha de recoger alguno más de la zona, y ve que va a tardar mucho, llama a su central y dice: “La señora o señor fulano tiene para media hora”. Entonces me hacen un servicio a mí sólo, y luego vuelven o le llevan otra ambulancia para que se haga...” (Barcelona)</i></p> <p><i>“Y luego subías, la primera ambulancia que había ya estaba preparada o sea, le comunicaban “Oye que ya está fulano de tal” eh, de donde fuera, del</i></p>	Es postren molt satisfets amb els conductors de les ambulàncies qui personalment s’encarreguen de controlar que una vegada acabin la sessió els pacients puguin pujar a l’ambulància per a que no hi hagi massa demora.

CENTRE ASSISTENCIAL (PREGUNTA CLAVE)			
PREGUNTA RACIMO	CATEGORÍA	COMENTARIO	OBSERVACIÓ
		<p><i>barrio que fuera, "Bueno os lo lleváis". Que había dos del mismo barrio, pues entonces te cogían los dos y te los llevaban, sin esperar eh. Si había una ambulancia, o dos o tres, venía uno de ellos, te cogía y para abajo, a casa".(Tortosa)</i></p> <p><i>."Además ellos, de vez en cuando entran, para ver si hay alguien en la sala de espera, hay alguien esperando para ambulancias, eso se lo he visto hacer yo. Lo que pasa es que claro, no les daba tiempo porque yo me salía fuera." (Tortosa)</i></p>	
	Recullen i retornen els pacients a la porta de casa seva	<p>"A mí a la porta". (Manresa)</p> <p>"Y nos traen al domicilio, por lo menos a mí.A mí también, me recogen en la puerta o quedamos en un sitio y me cogen, pero... (Interrumpe el moderador)." (Badalona)</p>	Els pacients estan força satisfets amb el fet de recollir-los i retornar-los als seus domicilis, ho consideren una rutina.

8.Satisfacció global del servei

SATISFACCIÓ GLOBAL (PREGUNTA CLAVE)		
CATEGORÍA	COMENTARIO	OBSERVACIÓ
Satisfacció global amb el servei rebut	<p><i>“Sólo hay que decir que es lo mejor que en estos momentos puede que haya en España. No aquí en Barcelona, en España. El servicio de ambulancia que tenéis es impresionante, y sobre todo? [...] por la amabilidad de los que van, tanto conductores [...]” (Barcelona)</i></p> <p><i>“[...] es un servicio educado, que te viene a buscar a tu casa, que te espera si es necesario dos minutos, tres minutos con simpatía, con alegría, te llevan, te traen; es decir, no podemos pedir nada más. Y el que se queje no es bien nacido”. (Barcelona)</i></p> <p><i>“Todos los días a las nueve de la mañana tenía la ambulancia en la puerta de mi casa, me subían a la residencia, hacia la rehabilitación, aproximadamente estaba una hora, y luego me cogía otra ambulancia y me bajaba a mi casa, sin ningún problema, hasta que ya empecé a funcionar sólo, ¿no?” (Tortosa)</i></p> <p><i>“Que he de dir, doncs molta puntualitat, molt bon servici i molt bon tracte”. (Tortosa)</i></p> <p><i>“Bueno yo, pues, no tuve casi bien que arreglar nada porque, primero me operaron de la espalda y ya se cuidaron de buscar la ambulancia, y después me operaron de, me pusieron una prótesis en la rodilla y lo mismo, y pues han venido a casa puntuales y antes de hora, y que no tengo ninguna queja yo de las ambulancias.” (Badalona)</i></p> <p><i>“Jo (inaudible, baja mucho el tono y hablan a la vez) faig dies de rehabilitació i estic contentíssim amb les ambulàncies, me'n van emportar molt bé, un personal fantàstic, molt amable, i no no, mai han tingut cap fallo, totes les coses van quedar indicades, tot tot tot. Jo no tinc res a dir de les ambulàncies eh, 'de pata negra'.” (Girona)</i></p>	<p>Els assistents mostren una satisfacció global amb el servei rebut tant pel tracte dels conductors, la puntualitat i el servei. Ho demostren amb el to agradable de les seves intervencions al referir-se al servei i les paraules d'agraïment que manifesten.</p>



UNIVERSITAT
Miguel
Hernández

CALITÉ INVESTIGACIÓN
GRUPO DE ESTUDIOS PARA LA IMPLANTACIÓN
DE LA CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES

Annex 3. Transcripcions dels grups focals

<http://calite.umh.es>

Introducció

En aquest document es presenten les transcripcions dels grups focals amb persones que han participat en l'estudi d'opinió sobre el transport sanitari no urgent a Catalunya.

En les transcripcions s'ha subratllat en vermell les paraules que no es poden entendre (també s'ha recollit el minut i el segon on comencen), en groc les parts que són inaudibles i en blau els noms de llocs o de persones.

GRUP FOCAL N. 1**TERRITORI: GIRONA****DATA: 17/06/2008****Moderador:**

...acostar-se cap a algun lloc, i heu fet una sol·licitud d'ambulància.

Home 1:

La sol·licitud aquesta xxx. Ells se cuiden de fer-se'n la sol·licitud per venir-se'ns a buscar, i després ens telefonen per estar a fora al dia i l'hora que vindran, i què estiguem preparats, per si nosaltres no... si has d'anar a rehabilitació, perquè tots anem a rehabilitació, ¿eh?, i des d'allà ho feien el... posaven a l'ambulància, perquè es difícil de buscar eh.

Dona 1:

No, perdone, jo no eh, el meu cas no es així. Puc comentar-ho.

Home 1:

Val però perquè...és més recuperació.

Dona 1:

El meu cas es que, a mi em van operar del cap i em va venir a buscar la ambulància i ...i em van portar fins a casa meva, llavors... jo potser el que si és que vaig passar molt i molt de fred, qui ho vaig comentar amb els nois a l'hivern, però tot i així l'ambulància, de veritat que em va dir: "No pateixi que ara ho passarem, un fred horroròs, potser perquè era la matinada, no?".

Dona 2:

Jo només l'he feta servir perquè al mercat no fa més d'un mes i una setmana, em va atropellar un cotxe fent marxa enrere, i em va venir a arreplegar una ambulància, i em va portar al Trueta.. De qui a partir d'aquí, res mes.

Moderador:

I per la rehabilitació vostè...

Dona 2:

No, perquè resulta que hi ha hagut un rollo, és clar... Me'n vaig estar quinze dies ingressada, me'n ve el doctor i em diu: "Ara vostè -perquè em vaig estar allà després

vaig fer un edema pulmonar d'estar massa hores estirada, i no poguéer-me moure'm, i me diu "Ara vindrà a fer una rehabilitació de bronquiús" –diu- ara vindrà una ambulància cada dia a buscar-la". Al cap d'uns dies d'estar allí dintre li vaig dir "Vinc, per la targeta sanitària o vinc pel segur del cotxe. Perquè diu "Ay, es veritat, que vostè ha sigut accident del cotxe. I l'hauran de passar amb una mútua". Aquesta mútua no ha aparegut mai. I a la visita que vagen a fer al doctor xxx de bronquiús me diu: "Ha de venir a fer la recuperació. Ha de venir a fer rehabilitació aquí -diu-, vostè mateixa". Dic "bueno, jo, per vindre aquí tinc cap problema, però no puc aparcar enlloc". Diu "doncs agafe un taxi, faci papers, i el seguro del cotxe li pagarà" Per lo tant, hi vaig en taxi.

1:37

Moderador:

Molt be, vinga.

Home 2:

Jo (inaudible, baja mucho el tono y hablan a la vez) faig dies de rehabilitació i estic contentíssim amb les ambulàncies, me'n van emportar molt bé, un personal fantàstic, molt amable, i no no, mai han tingut cap fallo, totes les coses van quedar indicades, tot, tot ,tot. Jo no tinc res a dir de les ambulàncies eh, 'de pata negra'.

2:34

Home 1:

El servei es fantàstic eh.

Dona 3:

Molt contenta també, la veritat les ambul... a banda dels... ens ajudaven a pujar a l'ambulància amb tot el que diuen, diguesim, amb tot el que diuen i tot això, sí, molt bé. I això que diuen el matí del dilluns i el migdia a recollir-se'n altres. Això parlo xxx Sigui perquè jo era la primera que em venien a recollir.

3:24

Moderador:

Que anàveu molts dins del cotxe?

Dona 3:

Anàvem... tres o quatre.

Home 1:

Sis o cinc, jo crec que depèn.

Home 2:

De cinc a sis érem.

Dona 2:

Jo a mi em van recollir pel carrer sola.

Moderador:

No ha dit les altres vegades que...

Dona 2:

No hi he passat més, no.

Moderador:

Ja no ha tornat a anar més?

Dona 2:

No no no. Jo ja no he muntat així.

Moderador:

Molt be. Vostè?

Dona 1:

No, jo que  molt be també.

3:54

Moderador:

Molt bé.

Home 2:

Jo vaig anar-hi 8 mesos eh, jo ja puc parlar...

Dona 2:

Ara, d'aquí endavant no ho sé, perquè ara m'han de fer... m'han operat el genoll, i no sé.

4:00

(inaudible, hablan todos a la vez, parece que indican que llaman a la puerta).

Moderador:

Vinga, diu ara en veu alta.

Home 1:

El què.

Moderador:

Lo que estava parlant amb la senyora.

Home 1:

Vaig, vaig, vaig estar (inaudible)

4:30

Moderador:

El tema d'anar molta gent amb la ambulància, amb el transport i això... Algun problema?

Home 1:

No, no, cap problema, pot ser que es faci millor (...) L'últim s'ha de conformar amb que arribarà més tard.

4:40

Moderador:

Còmoditat del vehicle...

Home 2:

Si si no, els vehicles estan bé.

Home 1:

Si, bé.

Home 2:

El vehicle està molt be.

Home 1:

No han fallat mai eh.

Moderador:

No li van fallar mai?

Home 1:

Mai, mai.

Moderador:

I el tema del recorregut que feien?

Home 1:

Home, el tema del recorregut és perquè, (tartamudea, duda) és clar que cada setmana vagi un de diferent, quan un ja ha sabut el recorregut al cap de dos o tres dies, el que posen a un de nou, ja no anaves tan bé perquè no podies fer el mateix recorregut, no se si m'enten. Jo encara que fa un mes, mes i mig que vaig, que com que sempre venia el mateix, tota la temporada que vaig anar, com que sempre venia el mateix, aquell senyor sabia el camí que havia de fer, i si un de nou està en tres quarts, aquell en vint minuts s'ho fa.

Moderador:

Val. Vostè, que ens explica d'això?

Dona 3:

Doncs que, en certa manera lo que diu aquest senyor també. Que el dia que venia un altre nou, d'això...per ser nou, llavors, es clar moltes vegades no sabia el recorregut. Però no, a mi sempre em va anar bé eh. Em va anar bé perquè, com que era la primera doncs, sempre em va anar... El que passa es que és clar, donàvem molta volta per anar recollint a tots de tots eh. Si, però bé bé. I de més se val que, no se que... te posaven el cinturó ells, els se cuidaven de posar-te el cinturó bé...

Home 1:

Amb amabilitat màxima, eh?

Dona 3:

Molt, molt molt macos eh, molt macos, molt, sí sí.

Home 2:

Sí sí sí, jo vaig quedar content molt, molt.

Home 2:

I tindre la ?, tindre la ? porta ?

6:28

Moderador:

I vostè que, què recorda del tema...

Dona 1:

No bé, molt agradables eh, l'única cosa es això, que vaig passar un fred horroròs, i els vaig comentar amb la meua mare i ells "Sí sí, és que aquesta -van dir- s'ha de revisar" (ríen). No no no, molt contents pels nois, que ?

Home 1:

Si eren nois o si eren noies, eren totes macos.

Moderador:

Una cosa es el viatge d'anada, i altra cosa el viatge de tornada. Un repàs general de allò, quan tornaven de fer la rehabilitació o el que tinguessin que fer, funcionava el sistema pero quan tornaven, com funcionava el sistema?

Home 1:

Fantàstic

Moderador:

També?

Todos:

Reafirman a hombre 1 (inaudible).

Home 2:

(inaudible) mes o menys venien sempre a la mateixa hora i ens portaven a casa. Tot això fantàstic.

Dona 3:

Mes o menys sempre a la mateixa hora. Però...

Home 1:

Ningú no pot dir res eh.

Dona 3:

Ah?

Home 1:

De (inaudible) amb les ambulàncies eh, cap personal eh.

Dona 3:

Cap problema. Pel servei que m'han fet **amb mi**, molt be.

Home 1:

Doncs clar, si joestic al mig del **carrer i me'n ve un** cotxe i em fan per terra, hi ha un moment, allò que diuen que surt i ve un policia que estava regulant el tràfic, clar, aquest senyor deu haver cridat de seguida una ambulància y **veus que sents vegades** que tarden d'aquí i d'allà, allò va ser "visto y no visto", que dius "ja estem allà" (ríe), i bé, molt bé, tens una hora i van ser molt molt.

Home 1:

Encara, encara, quan acaben tocan , esta molt be, sia... el recorregut

Moderador:

Des de que els agafaven de casa fins que arribaven al lloc on anaven a fer lo que els tinguessin que fer o que anaven a recollir-li o... el temps que hi havia d'espera, el lloc on els deixaven... us deixen sempre a l'entrada...

Home 2:

Depèn.

Home 1:

Això pel trànsit que trobàvem també eh?

Moderador:

Que vol dir?

Home 1:

Perquè es clar que hi ha vegades que...(interrumpido por el moderador).

Moderador:

Deixi que parle primer ell i després l'escoltem.

Home 2:

Depèn perquè, suposem que a vegades que el xófer hi ha d'aparcar, aparcà el seu cotxe suposem, i vénen a buscar a una senyora **subint-se** al de dalt, al dalt d'allà el pis, perquè no la podien baixar perquè l'havien **■** I això, ara per no **■** podien ser cinc minuts més, cinc minuts menys, m'entens?, mentre que es suposa si havíem d'entrar a un quart nou, allà, t'arriba a les vuit con mig quart d'hora, a les vuit com mig quart d'hora. La cosa si que era perfecta eh, anava molt bé.

8:42

Dona 3:

Sí sí el que diu també, vull dir que tant a l'anada com la tornada, segons el trànsit pots arribar una mica més aviat o més tard, però amb poc temps de diferència, un quart, vint minuts, però generalment puntual, això es depenent del trànsit. I per tornar doncs, molt bé, sempre aproximadament ens venien a recollir a les dotze, a les dotze un quart d'una i llavors tambe nava a fer la volteta a repartir-nos-en

Home 1:

■

9:37

Moderador:

Realiza una pregunta, però hombre no calla.

Home 1:

I sempre t'estaven esperant a fora el que havia **surtit eh.**

Dona 3:

A nosaltres no, ens venien a buscar el conductor, ens venia a buscar a dintre... a la sala on fèiem la recuperació

Home 2:

Això al centre **■**, allà...

10:10

Dona 1:

Jo parlo del **clínic**

Home 2:

Ah val, no. Jo de la residència.

Dona 3:

Ah, de la residència, si.

Moderador:

Els vehicles estan tots ben acondicionats, no hi havia... (responde alguien, inaudible) fred. Alguna incidència amb la seva experiència de transport amunt i avall? Alguna parada per buscar algú ...

Dona 3:

No mai, vull dir que, algu que no fos dels que ens portaven vol dir?

Moderador:

Que portaren o parar perquè tenien que anar jo que se, al lavabo o a alguna cosa especial...

(Niegan los hombres)

Home 1:

No perquè es un trajecte molt curt i no hi he pogut mirar molts casos eh.

■ de mirar lo del cuarto de bany ■

Jo al menys en vuit o nou mesos no hi vaig trobat mai.

Moderador:

Vostè.

Dona 2:

No, perquè jo no hi vaig fer nada.

Moderador:

No hi va fer nada? (ríen)

Dona 2:

No, si que vaig fer perquè si no no estaria aqui (ríe). Si que hi vaig fer, però no es el cas aquest, eh?

Moderador:

Molt be. Senyora.

Moderadora:

Que...

Moderador:

Yo me he bajado los apuntes y hemos terminado muy rápido (moderadora asiente).
Alguna cosa global que vulguin comentar respecte del transport?

Home 2:

Jo ja he dit, ja he dit ben clar, ja he dit ben clar que jo n'estic molt agraït al transport, molt agraït, s'han portat molt bé, molt ben educats (asiente dona 1), molt ben educats tant les dones com els homes, i t'ajudaven a pujar i et deien: "Primer baixem l'esquerra, després pugem la dreta" t'ho explicaven tot delicadament per que no tingués cap fallo. Més educats... I no no, i una temporada **que vine**, al contrari, jo els alabo perquè me'n van emportar, però fantàsticament fet.

Moderador:

Tenien acompanyant quan anaven al centre o eren sols vostès?

Home 1:

No, sempre anàvem sols.

Moderador:

I al **vindre la ambulància** hi havia algú amb vostès o només estava el conductor.

Home 2:

El conductor.

Home 1:

El conductor i prou.

Dona 2:

El conductor i prou.

(inaudible)

Dona 1:

Jo sí, jo tenia acompanyant.

Moderador:

Vostè tenia acompanyant.

Dona 3:

Jo també.

Moderador:

També tenia acompanyant.

Dona 2:

Sí sí... son casos diferents.

Home 1:

Si perquè nosaltres només anàvem a recuperació. Si que... (inaudible, hablan a la vez).

Dona 2:

Jo portava tres; clar, em van recollir (ríe).

Moderadora:

¿Pero el servicio de ambulancia lo solicitaron o directamente se lo puso el centro?

Home 1:

No, eso se preocupó el seguro, osea que...

Moderador:

En català, perdona.

Moderadora:

Sí sí, perdona, perdona

Home 1:

Per si has d'anar a l'hospital, urgències de l'hospital, urgències xxx, ells se cuiden. Els de la rehabilitació se cuiden de avisar la ambulància que et vagi a buscar. Així que nosaltres no ens havíem que preocupar de res.

Dona 3:

Això es veritat. Jo tinc em.. a mi em van avisar, "tal dia vindrem a buscar-te, a tal hora", i ja està, "tu siguis a baix".

Home 1:

A mi em van dir "a tres quarts de vuit estigues preparat per què et vinguin a buscar". L'home venia a tres quarts, però és clar es que no sabiem si des de Barcelona, per allà com estava.

Moderador:

Qui ■ va de l'horari del que feien a l'hospital o de l'ambulància.

13:22

Dona 3:

No, l'horari és el de l'ambulancia...

Home 2:

L'horari, l'horari de l'ambulància.

Dona 3:

Això , ■ sí que és veritat. No m'enrecordava que per a la recuperació del genoll vaig anar a la xxx i a llavors sí, sí.

Moderador:

Sí què.

Home 1:

Sí que tal perquè la recordo que venia aquí (inaudible, baja mucho el tono).

Dona 3:

Ah sí? Què be!

Moderador:

Però sí què?

Dona 3:

(Ríe y hace un comentario) No que sí, que ens venien a buscar... a veure... sí, aviat, perquè jo recordo que en la xxx entràvem a les 8 en punt.

Home 1:

Si però ara per entrar hem d'esperar un quart d'hora.

Dona 3:

Ara si m'enrecordo, que sí, que m'enrecordo coses, estava esperant a dintre de casa, i bueno, vaig a l'entrada, amunt i baix esperant a què vinguessin, a les vuit en punt obrien la... la recuperació en el xxx. I tots ja hi eren.

Home 1:

Això era fa dos anys. Ara fa un any que ho van posar a un quart de 9 .

Dona 3:

Ah... (exclama sorprenuda) **adés**... sí sí sí, ara vull dir que, ara millor perquè una de les últimes vegades que vaig anar a fer recuperació, a les vuit, i ara a la recuperació del genoll vaig anar **al Trueta**.

Home 1:

Si a **la Trueta** al principi ho feien a les 8 i després ho van fer a un quart de 9.

Dona 3:

Ah, be. Si perquè podia anar molt just.

Home 1:

No, el que passa es que podies adaptar-te als horaris...

Dona 3:

Sí sí, que jo recordo que a quarts de vuit em venien a buscar a casa.

Moderador:

Bueno pues, jo diria que amb una rapidesa que casi ens ha meravellat...

Home 1:

Jo no crec que ningú pugui dir cap mal de les ambulancies

Home 2:

Jo crec que no eh

Dona 3:

No no, no

Home 1:

També hi ha gent que esta malalt...

(Todos hablan a la vez, inaudible).

Moderador:

I amb els companys de viatge que tal aneu?

Home 1:

Home bé (inaudible)

Home 2:

Sí, si no....

Home 1:

Fèiem la tertúlia.

Home 2:

Inclús si havia anat tot bé i si el xofer tenia la mala pata que no podia venir, i que venia un altre, ■ matemàtic , tira per aquest carer o per un altre ■ pom, pom ■ . Es que estaven perfectament bé.

16:00

Dona 3:

Sí, sí sí sí.

Moderadora:

De la misma edad normalmente, del mismo servicio...

Todos:

Afirman.

Home 1:

Si, entre seixanta i setanta.

Home 2:

Jo era entremig

Dona 3:

Mes jove, no?

Home 2:

Si , jo enmig oi?

Home 1:



16:13

Moderador:

Molt be. Fem un torn de paraules; alguna cosa específica que els hi cridi l'atenció? que no sigui tot tan maco.

Dona 1:

No.

Home 2:

No no no, es que és maco.

Dona 3:

Es que és maco, és maco.

(Todos coinciden, hablan a la vez)

Home 2:

Perdoni però jo, per mi, es maco.

Dona 2:

Jo també, molt maco, molt maco eh, si...

Home 2:

Millor que no el necessiti, però...

Moderador:

Vinga va, digui'm

Dona 3:

No no, que jo el trobo que molt be tot, tot, es que és m'he quedat parada, de que... no se que m'ho passe's tant be, com si fossi tan bé, vull dir, inclús, sí (ríen), deuríem de buscar m'ancante anar en cotxe (ríen, inaudible) sí sí, molt be, ells ja et dic, molt be, com si fossin especialistes en ser amables, que els hi sortia de dintre, sí com, no se, ¿oi que si?.

17:30

Home 2:

Ah no se.

Dona 3:

Es un si però no, els feien la seva feina però, no se, la mirada, la manera de dir això, es maco (algun hombre asiente).

Dona 2:

Caballero, i em va fer gracia que diu , "Vostè que és de Figueres, diu si, si vol lo passem a una rehabilitació que estiga mes a prop,... diu, no, no que .

18:15

Moderador:

Però, que volia dir, això era quan fèieu la rehabilitació, no te res a veure amb ...

Dona 2?:

No no de Figueres, no coneixia si venia en ambulància o venia en cotxe o que feia.

Si vol li enviaré a un puesto més aprop

Moderador:

Quan algú fallava... Ah no, perdoni! Li toca a vostè, digui digui.

Home 1:

Quan algú fallava de què, de malalt o de...?

Moderador:

De malalt. L'ambulància m'ha dit que no fallava mai.

Home 1:

Normalment ja la... et telefonaven, i ja no se res... el xofer ja sabia que fallava perquè normalment l'havien telefonat de la central. Nosaltres teniem el telèfon de la central i si no podiem venir pues, telefonavem i el xofer s'estudiava el recorregut i així no venia l'ambulància.

Home 2:

Inclús deien: "bueno, avui no anem a buscar a porque m'ha dit que no vinguen a per mi".

Home 1:

Però això esta molt be actualitzat. Els malalts mateixos se'n preocupaven de que estigués be actualitzat també.

Moderador:

Els malalts mateixos?

Home 1:

Si perquè si no podia venir avisava, pero podia haver... (alguien asiente).

Moderadora:

Nunca habéis sentido miedo o que conducía demasiado rápido, algun frenazo...

Todos:

No no, nada.

Moderadora:

Excelente.

Home 2:

Savien que portaven urgent, i no no, amb això tenien molt i molt de cuidado.

Home 1:

Si molt maco eh, tant d'homes com dones eh, igual. (Inaudible, hablan a la vez) No trobe ningú que digui mal d'aquesta ajuda.

20:09

Moderadora:

Algo que mejoraríais, osea no que esté mal, no buscamos que esté mal, pero algo que...

Dona 3:

Pot millorar-se els seients de les ambulàncies, per...millorar-se

Moderador:

Els vehicles?

Dona 3:

Els vehicles sí, els vehicles sí, perquè hi havia un punt que se te penjaven els ■ alguna ambulància que havia de convenir arreglar com aquella ■ les demás totes velles

20:40

Dona 1:

Joestic d'acord amb vostè també en això.

Dona 3:

Sí?

Dona 1:

Sí, sí, sí. ■.

20:50

Home 2:

I no passar fred? (ríen).

Home 2:

■ van venir

Home 1:

Aquestes ambulàncies que diu vostè que porten a la gent per darrera ■ també que ■ i les que només porten al personal per la porta **carredera**, aquestes res ■

(Todos asienten)

Dona 3:

Si, jo ho crec també, perquè, alguna vegada (interrumpida), alguna vegada havíem portat... havia alguna cadira de rodes i **entonces** si s'utilitza aquesta ambulància.

Home 2:

Això sí, si es normal, però l'altre no, de res la resta de butaques de cinc persones

Moderador:

Però estava posat que l'ambulància fóra... si anava a pintada d'alguna ambulància

(Todos asienten)

Dona 3:

A mi una vegada, una de les vegades que, ni vaig conèixer l'ambulància, estava esperant i esperant i de cop i volta surt el xofer i em buscava i dic (reproduce la conversación) "Home es que esta ambulància és tan nova que ni l'havia coneguda (ríe) - si anaves **esperant** --jo tambe"

Moderador:

Molt be pues jo anava a dir-vos...que esperava estar aquí una mica més de temps
El moderador da por concluída la sesión, y se despiden bromeando y hablando del servicio de manera positiva.

GRUP FOCAL N. 2**TERRITORI: BADALONA****DATA: 18/06/2008****Moderador:**

Entonces lo que haremos será una pregunta, la dejaremos, y ustedes explican cual ha sido su experiencia, si ha sido diferente o, a propósito de lo que diga uno o el otro ratifica o comenta una cosa diferente y vamos hablando así tranquilamente eh, sin necesidad de que tengamos que intervenir y hacer pregunta-respuesta, sino que es lo que ustedes han experimentado con el transporte, ¿vale?. Por lo tanto, si hacemos un poco de esfuerzo nos tendríamos que situar en el primer momento que tuvieron que hacer la solicitud de la ambulancia, ¿no?, o sea, "bueno, tienen que venir con la ambulancia", esto qué es, que pasa y tal, y que nos explicasen que es lo que, como lo vivieron ustedes.

Home 1:

Bueno yo, pues, no tuve casi bien que arreglar nada porque, primero me operaron de la espalda y ya se cuidaron de buscar la ambulancia, y después me operaron de, me pusieron una prótesis en la rodilla y lo mismo, y pues han venido a casa puntuales y antes de hora, y que no tengo ninguna queja yo de las ambulancias.

Moderador:

¿Y usted?

Dona 1:

Bueno, pues yo la necesité y tardaron un tiempo en que me dieran ambulancia, pero bueno, a lo primero muy bien todo, ¿eh?, pero lo que no me convence es que tenga un señor, vamos juntos año y pico, y yo no sé si es que coge confianza o es que es así este señor, tiene un nervio que contagia y no tiene esa amabilidad con la persona que lo necesita, porque cuando vamos a rehabilitación, por ejemplo yo he cogido otras ambulancias para ir al hospital o para lo que sea y a mí me han atendido estupendamente, en cambio aquí en rehabilitación, pues si quiere le doy el nombre pero a mí me da igual.

Moderador:

Puede decirlo, no hay ningún problema.

Dona 1:

Es un tal xxx, además yo di la queja porque, a veces, yo estoy siempre puntual y él tiene que venir a las 9. A veces viene a las 9 y 10, 9 y cuarto, bueno, esperar, esperarle a él es igual, pero el esperar dos minutos pues, entonces se me ha pasado y se ha ido. No estoy contenta ni conforme, no tengo un trato bien, es lo único; porque además yo necesito la rehabilitación para tiempo, ahora estoy de descanso un mes, pero lo mío es rehabilitación para tiempo, necesitare la ambulancia tiempo; ojalá no. Este señor se queja, como que yo cojo un taxi. Yo no cojo un taxi, yo estoy pagando un... (Interrumpe el moderador).

Moderador:

Una cosa, el transporte este... ¿Van solos o con más gente?

Home 1:

No, con más gente.

Dona 1:

Con más gente.

Moderador:

¿Los dos?

Home 1:

La rehabilitación sí.

Dona 1:

Si pero, diferente...

Moderador:

¿Y pasan a recogerles en su domicilio o quedan en un sitio?

Home 1:

Y nos traen al domicilio, por lo menos a mí.

Dona 1:

A mí también, me recogen en la puerta o quedamos en un sitio y me cogen, pero... (Interrumpe el moderador).

Moderador:

¿Quedamos en un sitio que quiere decir?

Dona 1:

No no, yo estoy, yo vivo aquí y me cogen (inaudible, hablan a la vez).

Home 1:

O en la esquina o en la misma...

Dona 1:

En la esquina o a donde pueda aparcar este señor.

Home 1:

Exacto.

Moderador:

Cuando hay algún incidente, que no puede llegar o lo que usted explica, que se va y tal, les avisan, no les avisan...

Home 1:

A mí me avisaron una vez, porque tuve que llamar a la PAU porque digo... Me vienen a recoger cada día a las diez menos cuarto y son las diez o diez y cinco y no ha venido, y se ve que el coche o la ambulancia se le paró pero a las diez y diez llegó y me recogió, se ve que le cambiaron la ambulancia y me vino a recoger.

Moderador:

Vale (cortando a Dona 1). ¿Y el recorrido que hace que tal les parece?

Home 1:

(Interrumpiendo a Dona 1) Muy bien. Hombre, se ve que empiezan... A mí me cogían el último y me dejaban el primero, ¿entiendes?, se ve que van dejando primero a los más cercanos y después van dejando a los demás.

Dona 1:

Bueno a mí me pasa igual, me coge el primero, por ahora de los que hay, y me dejan la última, o sea me cogen la primera, yo vivo por xxx y hace el recorrido, depende de las

personas. Claro yo conozco ya a muchísimas personas que han salido y yo me sigo quedando pero, es lo que le comento, que yo he tenido que llamar incluso a ambulancias, que yo "eh por favor, por favor" (asiente el moderador), que no me vienen de recoger.

4:35

Moderador:

El tipo de vehículo que utilizan está adaptado, cómo es, es normal, está bien.

Home:

Si eh, yo para mí que sí. Claro no son nuevas pero, para estas cosas yo lo veo bien.

Dona 1:

Yo lo veo bien dado. Te tienes que poner cinturón, porque claro depende del sitio y los cinturones no van bien, y las **XXX**, pero bueno , yo lo importante es que me lleve, pero que me lleve a gusto, que yo no tengo más quejas que de este señor. Que voy a disgusto porque me contagia los problemas que él tenga (ríen mujer 1 y moderador).

5:20

Moderador:

Muy bien.

Dona 1:

Que no puede ser así todos los días todos los días o muchos días, ¿me entiende?, además con malos modales.

Moderador:

Están adaptados para que puedan subir sillas de ruedas, cuando van con... (Interrumpido por hombre 1)

Home 1:

Sí, al detrás sí. El que me venía a buscar a mí llevan unas guías al detrás para las personas que van con un, un, carros de, carritos de esos.

Moderador:

¿Han ido con acompañantes alguna vez? Necesitan... siempre van solos... cómo (interrumpido por hombre 1).

Home 1:

No, solos solos. Me parece a mí que acompañantes no cogen las ambulancias, me parece eh.

Moderador:

El trato con el conductor.

Dona 1:

Es eso.

Moderador:

Es lo que nos ha explicado.

Home 1:

Yo fenomenal.

Moderador:

Durant el viatge teniu la sensació d'estar en bones mans, el conductor fa les coses bé, a l'hora de conduir...

Home 1:

Yo me parece a mí, según el conductor, el que me llevó a mí los 6 meses, muy bien muy bien muy bien, quiere decir que nos vemos y... Un tal xxx, no sé si usted lo conoce, si va aquí a xxx... (Contesta Dona 1).

Dona 1:

Sí porque, a veces ha reemplazado al otro, a xxx y...

Home 1:

Pues ese es una bellísima persona, muy atento.

Dona 1:

Yo cuando han ido que han cambiado, por lo que sea, por vacaciones o porque han estado enfermos, pues la verdad ninguna queja, muy amables,"¿Te molesta la radio, no te molesta?" (Citando al conductor). Pero este señor va que parece que estamos en una discoteca. Hay días que yo he estado bastante mal, muy mal, y no hay... no le veo un respeto, es la queja..

Moderador:

No pero si estamos mirándolo todo, la queja, todo. Otra cosa, ¿Es diferente el... (Le interrumpe Dona 1).

Dona 1:

Además yo me he quejado eh.

Moderador:

Ha hecho una reclamación.

Dona 1:

Llamé a los de la ambulancia y me quejé. Puse queja porque me tenía ya...

Moderador:

Muy bien. ¿Hay diferencias entre la ida y la vuelta o el sistema funciona igual?

Home 1:

Yo, para mí que igual.

Moderador:

O sea les recogen, les llevan...

Home 1:

Exacto, y el mismo camino (ríen).

Dona 1:

El camino es el mismo pero, yo voy a comentar una cosa. Por lo menos este señor a mí me dice que tiene... que tenemos un horario de rehabilitación (asiente el moderador), entonces sabe que en rehabilitación hay equis personas, equis máquinas, y cuando las necesitas pues tienes que estar un tiempo hasta que... tú no puedes ir y decirle a aquella señora "Mire que yo tengo la ambulancia, usted sálgase de ahí", yo no le puedo hacer... bueno pues este señor son las quejas que tiene siempre, porque si salimos 5 minutos más tarde, se pone...

Moderador:

Vale.

Dona 1:

Yo le digo: "A mí me da igual que me cojas la otra ambulancia, si yo necesito esa rehabilitación, yo no vengo por gusto". Ahí están las quejas; las mías.

Moderador:

Muy bien. Entonces, el tiempo de cuando hacen la rehabilitación a cuando les lleva la ambulancia y cuando vuelven a recogerles, ¿Hay tiempos de espera largos, o simplemente es lo que usted nos dice?

Home 1:

Yo, eh... me parece que hay unas personas que necesitan... hacen más rehabilitación que otras. Entonces ellos por ejemplo, a las 11 te cogen, y si hay otras personas que se quedan adentro un cuarto o veinte minutos más, al otro viaje que hacen entonces los recogen a ellos, para no tener que esperarse los que terminamos, por ejemplo, a las once. Pero es porque tienen más rehabilitación estas personas. Pues si, si salen diez minutos o un cuarto de hora más tarde, pues entonces cuando él termina de llevar a toda la gente, pues al próximo viaje se los llevan.

Moderador:

Muy bien.

Dona 1:

A mí no me... yo se lo comento y me dice que no, que yo tengo una hora y en esa hora lo tengo que hacer.

Moderador:

Muy bien.

Dona 1:

Y claro, los de adentro que me queda adentro y me (inaudible) adentro pues, no tengo ninguna queja, la verdad, porque me atienden bien y es lo que dice, si tú tienes que esperarte diez minutos puedes hacer otro ejercicio pero es que las máquinas (hablan a la vez).

9:35

Home 1:

No no, es que muchas veces necesitas hacer un ejercicio y resulta que te tienes que esperar a lo mejor diez minutos hasta que salen (asiente Dona 1) eh... entonces claro,

no podemos nosotros corregirlo, decir "bueno vamos a estar tres cuartos de hora", eh, pues te has de esperar, y si te tienes que esperar pues, lo menos conmigo no se han quejado, pero si no te coge en el viaje que siempre te coge pues te coge al próximo viaje.

Dona 1:

Pero es lo que yo le pido a este señor, "usted no me venga con queja, me espera al otro viaje me da igual", ¿no? (asiente hombre 1), a mi me da igual, yo tengo todo el tiempo del mundo, si yo lo que quiero es recuperación.

Moderador:

Si tiene que hacer algún cambio porque les han cambiado el horario de rehabilitación o alguna cosa, ¿cómo funciona esto?.

Home 1:

Yo no lo sé porque...

Moderador:

Siempre es lo mismo.

Home 1:

Yo siempre es lo mismo.

Dona 1:

Y yo también.

Moderador:

Muy bien.

Dona 1:

Además, bueno a mi me lo cambiaron por el tiempo, porque yo estuve un tiempo sin... como seis meses sin ir en ambulancia, y ellos mismos me dejaban, pero a lo mejor faltaba mucho, porque yo, mis hijos nunca han trabajado pero no tenían manera de llevarme, y la verdad que muy bien.

Moderador:

Muy bien. ¿Hay alguna cosa que quieran remarcar a parte de su queja o reclamación que ya nos ha dicho; qué harían, qué mejorarían, qué cambiarían, qué creen que tendría que plantearse de forma diferente...

Home 1:

(Bromeando) yo le voy a decir una cosa, pero lo mejor que hay es no necesitar ambulancia.

Moderador:

En eso estamos todos de acuerdo (ríen).

Home 1:

¿Eh? Pero bueno yo ya le digo, he ido ya dos veces entre las dos cosas y en Barcelona tuve... me operaron en Barcelona y claro yo vivo aquí, y, entonces sí que me quejé pero bien quejado, porque me venían a buscar a las 10 y media de la mañana, y a la 1 me tenían que traer para aquí, muchas veces eran las 3 de la tarde y no venían a buscarme, hasta que no traían otro paciente; pero eso fue en Barcelona, en Badalona no.

Moderador:

Es diferente lo que usted nos dice de lo que sería cuando se mueve dentro de Badalona ciudad (asiente hombre 1) a cuando se ha tenido que mover a más distancia, porque entonces era más tiempo.

Home 1:

Exacto, claro, sí. Entonces me venían a coger a mí primero, íbamos a XXX a buscar otro señor, nos llevaban para xxx, eh, y entonces pues yo claro, si entraba a las 12 antes de la 1 ya estaba, pues muchas veces eran las 3 de la tarde y no habían venido, pero muchas veces.

12:09

Moderador:

Muy bien. ¿Usted ha tenido alguna experiencia de éstas que quiera remarcar?.

Dona 1:

No, porque yo las que he cogido, la única queja una vez, una vez que fui muy mala al hospital y bueno, pero que podía coger... yo pedí la ambulancia y me dijeron que no había ambulancias, pero eso ya dependía del médico, y sí sí, me cogieron ambulancia, les dije que tenía que esperar porque necesitaba una ambulancia, yo no podía caminar...

Y es la única chica, pero bueno esa es del hospital, porque la ambulancia vino y me recogió y muy atenta, hasta casa, hasta que me sentó en el sillón y, en fin, no tengo quejas de las ambulancias que han ido a parte de la rehabilitación ¿no?, estas ambulancias de urgencias que ellos llaman porque no tienes quien te lleve y te traiga al hospital, ahí bien.

Moderador:

¿Usted tiene alguna experiencia como ésta, de una ambulancia para sacarle del hospital, que le lleve a casa o algo o no, o simplemente siempre ha sido rehabilitación?

Home 1:

No no, cuando le estoy hablando de La xxx, eh, en xxx me operaron de la espalda y de la prótesis, entonces los primeros días te hacen ir allí; cuando te dan el alta a los quince días tienes que ir a Barcelona, y te tienen que recoger de casa, llevarte (asiente el moderador) y después de allí a casa otra vez. Pero ya le digo, yo salía a la una menos cuarto y muchas veces eran las tres, las tres y media y no habían venido.

Moderador:

Muy bien. (Dialogando con la moderadora) No sé si tenemos alguna otra consulta, no.

Moderadora:

No... Sobre todo, cuando ustedes cogen la ambulancia se lo programa todo el hospital, ¿no?, no tienen que hacer ningún papeleo ni nada.

Home 1:

Bueno te lo hace el médico de cabecera, y entonces tienes que ir aquí a la calle xxx, y aquí a la calle xxx pues ya te avisan.

Dona 1:

O el cirujano.

Home 1:

¿Eh? (repite lo dicho mujer 1), bueno, primero te visita el médico, el médico de allí, y entonces pues si necesitas ambulancia te tienes que esperar y si puedes ir en el autobús o como puedes pues, a lo mejor te llaman antes, pero el hospital no es, es el médico de cabecera.

Dona 1:

Yo la solicité, me la solicitó mi cirujano, la solicité aquí en xxx, y de ahí ya dieron el parte a la de cabecera, y por cierto que tengo hora para ir (inaudible), porque después de dos años que llevo de rehabilitación no he notado ningún incremento, me han dado un mes hasta saber que me ocurre (inaudible), pero ya tengo los papeles preparados otra vez para...

14:50

Moderador:

¿Pero son ustedes los que llevan los papeles hasta el sitio donde los hacen?

Home 1:

(A la vez que mujer 1) Sí, sí, sí, a la calle xxx, a rehabilitación.

Dona 1:

(Inaudible) te conocen y tienes ya esa amistad con la chica y eso, pues...

15:33

Moderadora:

Pero ¿lleváis papeles de cada servicio que os hacen?

Moderador:

No no, la solicitud primero.

Dona 1:

La solicitud de... pero claro, yo ahora tendré que solicitar también ambulancia; volveré a tener que decir "a ver la ambulancia, si seguirá", Pero yo lo que no estoy conforme es eso, por eso le dije yo, llamé y dije "yo cojo a este señor, pero yo cuando empiece de nuevo no quisiera seguir con él", por eso he dado nombre.

Moderadora:

¿Habéis tenido algún incidente de que eso, pues que haya tenido que frenar bruscamente, que haya habido un atasco o algo así en todo el tiempo que lleváis?

Home 1:

No, yo últimamente, el último tiempo que estuve íbamos para rehabilitación y se ve que le pegó un porrazo un coche a un ciclista, y el de la ambulancia paró, ¿eh?, y se ve que entonces ya venía otra detrás y ya se pusieron a hablar con el del coche, el hombre se levantó pero paró con la ambulancia y yo dije, digo "¿Por qué paras?", -"porque si es necesario lo tenemos que coger o llamar que venga otra ambulancia".

Moderadora:

¿Y eso os hizo llegar tarde?

Home 1:

No, no, no... Al contrario, que muchas veces llegábamos antes de hora y nos hacían pasar directamente ya; si llegábamos que faltaban cinco minutos para entrar, teníamos que pedir tandas, ¿eh?, porque entras por tandas sabes, y por números. Y entonces pues, si llegabas a lo mejor a las diez menos cuarto pues ya entrábamos directamente para adentro.

Moderadora:

¿Y os importa compartir ambulancia con más pacientes, o al contrario os gusta o qué?

Home 1:

A mí no (mientras aún hablaba la moderadora). Hombre, siempre hablas y conoces a gente, ¿me entiendes?, y...

Dona 1:

No importa porque todos tenemos derecho, y si hay que ir... llevar cuatro personas, cuatro personas, hay que adaptarse a ellas; unas más habladoras, otras menos, pero bueno que eso te tienes que... ¡a mí eso me da absolutamente igual!, a mí lo que pasa es que este señor, tengo la queja de que la verdad es que nos lleva como si...

Moderadora:

No le trata respetuosamente.

Dona 1:

Sí, nos lleva como si fuera haciendo unas carreras ahí, siempre va de prisa (imita el sonido de un vehículo acelerado), y la verdad es mucho tiempo y llega un momento en el que bueno; no tuve con él, (inaudible) y me sabe muy mal porque no me gusta discutirle, pero bueno me falta al respeto y... ¿me entiende?.

Moderadora:

Claro.

Dona 1:

Y tengo queja, y si tuviera que coger otra vez la ambulancia, que la tengo que coger...

Moderadora:

No le gustaría que fuese él...

Dona 1:

No me gustaría que fuera...

Moderadora:

Les ayuda a subir y a bajar y todo eso.

Home 1:

Sí, tienen una escalera de quita y pon.

Moderadora:

Ah.

Dona 1:

Bueno pero eso (inaudible, murmura disconforme).

18:45

Moderadora:

Pero a usted no.

Dona 1:

No porque me pone ya en el bordillo y bueno, yo ya me esfuerzo porque lo que tengo es dolor de espalda; pero en otras personas, en otras personas mayores que suben, las hace bajar cuando en verdad esa señora puede pero... un pie, si lleva un pie mal, si las bajas de golpe es un esfuerzo que tiene que hacer, y le dice "es que tiene que hacerlo", ¡eso ya se lo dirá el médico! (Inaudible) Entonces claro, yo no voy a defender al hombre...

18:48

Después moderador y moderadora comentan que ya está todo visto y se despiden.
Mujer 1 sigue hablando de xxx

GRUP FOCAL N. 3**TERRITORI: BARCELONA****DATA: 18/06/2008****Moderador:**

El primer tema del que me gustaría empezar a hablar es que cuando os dijeron que teníais que coger el transporte sanitario, la ambulancia, para ir o bien desde el hospital a casa o bien para hacer la rehabilitación, a diálisis o lo que sea, bueno, cómo empezó todo esto, la solicitud cómo se hizo... ¿Quién quiere empezar?

Dona 1:

Bueno en mi caso hace dos años que me dializo, utilizo el transporte día si día no, y entonces pues la solicitud fue fácil de hacer, se la hice al médico de cabecera, no me puso ninguna objeción, y entonces pues lo tramitaron. En mi caso lo tramitaron mal porque se olvidaron y tuve que reclamarlo, pero creo que cuando lo pides va muy rápido (habla tranquila, sin reproche).

Moderador:

Bueno, muy bien. ¿Alguien más?

Home 1:

Sí. Yo hace diez años que me estoy dializando. Los primeros años el transporte lo hacía mediante el servicio de taxis y luego las facturas que me daban los taxistas, con la certificación que me libraba la dirección del centro de diálisis, nos lo abonaban al cabo del tiempo. Y al final desde el año 6 nos dijeron que el servicio de taxis quedaba suprimido, y que teníamos que solicitar el servicio de transporte colectivo, que hablásemos con la dirección del centro y ellos mismos se encargarían. Así lo hice y la directora, se cuidó de solucionarlo, y desde primeros del año pasado vengo disfrutando del servicio de transporte público... (rectifica) colectivo.

Moderador:

Muy bien.

Home 2:

Yo hace cuatro meses que me dializo, me lo solicitaron desde el centro de diálisis mismo, la ambulancia, y al principio se me hacía una montaña venir en plan... en ambulancia porque bueno...

Moderador:

(Manteniendo la conversación con hombre 2) era todo el cambio.

Home 2:

Parece que, que salga en ambulancia y eso, pero estoy encantado de la vida, un servicio magnífico, el horario puntualísimo, y estoy muy contento de eso.

Moderador:

Usted.

Home 3:

Bueno, yo tuve un derrame cerebral y, ya he recuperado bastante de , entonces cuando ya me había casi recuperado, en septiembre, pues me dijeron que tenía que hacer una rehabilitación, y entonces me asignaron una ambulancia. (En tono solemne) ¿Cual servicio? Sólo hay que decir que es lo mejor que en estos momentos puede que haya en España. No aquí en Barcelona, en España. El servicio de ambulancia que tenéis es impresionante, y sobre todo? y les pregunto a ellos -¿Vosotros hacéis algún cursillo o algo?- por la amabilidad de los que van, tanto conductores como (tartamudea) servicio, y que nadie puede decir después del servicio que tenéis en el hospital, pagado.

(2:13)

Dona 2:

Yo pues tuve un accidente el día 5 de enero, y allá me la pidieron porque me caí en la calle, enseguida me cogieron en la ambulancia, en unos quince minutos vino la ambulancia y me trasladaron al hospital. Me operaron, y cuando era el día que me daban el alta, tenía pues que seguir chequeando del médico, y mi hija al hacer para los papeles le habían dicho de que no le podían dar ambulancia para que me lleve y me traiga del hospital, porque eso significaba mucho gasto para la seguridad... que no, que eso estaba a parte, que no deben solicitar para visitas médicas la ambulancia, y no nos dieron. Pero cuando ya me tocó hacer la rehabilitación, en cambio leí sí, de seguida nos habían ordenado...no había nadie a la orden, y no he tenido ningún problema, gracias, todos muy amables, muy buenos, no he tenido ningún problema, sólo que hay un doctor en el hospital que, cuando mi hija ha ido a pedir autorización pues para que me vayan a llevar entonces tenía visita -Ha dicho que no, porque eso estaba mal acostumbrada la gente a pedir ese servicio, que eso significaba mucho gasto- y no nos dio, entonces yo tenía que verme que mi sobrino o alguien me fuera a llevar porque por donde vivo no pasa mucho taxi y todo eso; tenía un poco de dificultad.

Moderador:

Vamos a hacer una cosa. Yo más que que cada uno vaya contestando les voy a introducir una pregunta y ustedes vayan hablando, ¿vale?, porque si no parecerá el interrogatorio que no quiero que sea (asienten).

Yo les propongo el tema del itinerario ¿no?, como circulan cuando van todos en colectivo, si se desplazan mucho, cuál es va la circulación, el trato de la mayoría con el conductor... y hablen ustedes, nosotros les escuchamos y ya está.

Dona 1:

(Empieza hablando con tono amable) Yo ahora no tengo ninguna queja porque tengo la suerte de salir a las seis y media de la mañana y entonces son recién incorporados y vienen enseguida a buscarme. Pero he hecho otros turnos de diálisis y me consta por mi hermano que también se dializaba y otras personas, que es horroroso. Cuando usas el transporte hay veces que no... viene tardísimo o que hace un itinerario muy largo. (Comienza a hablar más rápido, algo más alterada) yo no sé el tío que le van a buscar puntualmente pero, cuando es un coche de éstos que van varios primero, el coche deja mucho que desear, porque a mí, a veces me da hasta asco (se para un momento) de lo viejo que están los sillines, teniendo en cuenta que van enfermos deberían tener más cuidado, más... renovar más a menudo el coche o, no sé, porque la verdad te sientas allí y tienes la sensación de que te sientas en un nido de... (tras prologar la última palabra le corta hombre 1)

Home 1:

(Habla despacio, alargando las frases) bueno, en cuanto al servicio no tengo queja ninguna, lo único que el centro donde planifican el servicio de las ambulancias, lo hacen un poco aleatoriamente porque, hay veces que va solo, hay veces que haces una ruta y van a recoger tres o cuatro, y te pasas 20 minutos dentro de la ambulancia haciendo un vueltas por Barcelona (mujer 1 reitera diciendo "o más" en dos ocasiones); eso en las más de las veces. Ahora, en cuanto al horario son bastante puntuales, y alguna vez, por excepción, por ejemplo, yo vivo en la parte alta de Barcelona, en la xxx, y me han recogido a mí en el centro y me han llevado con dos que viven en la xxx a dejarlos y luego me han subido a mi hasta arriba.

Dona 1:

(Sin que acabe hombre) a mi hermano le pasaba, vivía en xxx y...

Home 1:

(Cortando a mujer) porque eso, eso es un poco de... de mala planificación.

Dona 1:

Mi hermano sí había estado alguna vez una hora dentro de la ambulancia.

Home 3:

(Cortando a mujer, con cierto tono de enfado y recriminación) bueno el... vamos a hablar, vamos a hablar con tranquilidad y la verdad. Yo sólo tocar la **?** **me hacéis**. Si no tuviésemos ambulancias, ¿Qué haríamos? Ese servicio, eso es lo mejor que hay, (moderador intenta cortar "No hacemos preguntas, explicamos lo que nos pasa", pero Hombre continua), eso es lo mejor que hay. Se inventa el sistema de ambulancias que tenemos, estamos en éstos momentos muchos recuperados gracias a ese servicio; es un servicio educado, que te viene a buscar a tu casa, que te espera si es necesario dos minutos, tres minutos, con simpatía, con alegría, te llevan, te traen; es decir, no podemos pedir nada más. Y el que se queje no es bien nacido.

6:50

Moderador:

No, me parece que no vamos bien, no no, me parece que no.

Dona 2:

(Cita un problema intentando quitarle peso) bueno, por mi parte, fue sólo una vez, me tocó llamar dos veces porque tenía que recogerme a las once y ya eran las doce y media y no venían, y era parte para la una, no venían... pero una sólo vez. Después fueron muy puntuales, me recogían primero a mí, me iban y me llevaban sola... bueno al regreso si venían entre cuatro o cinco, pero siempre me dejaban a mi primero y después iban ya por ahí. Por ese sentido yo no tengo ningún problema.

Home 2:

Yo ningún problema, tanto el que me viene a recoger como el que me regresa, ningún problema.

Moderador:

(Cortando a hombre 2) El tema del... el tema del regreso que tal es. ¿Hay diferencias, hay alguna cosa...?

Home 2:

No... a mí quizás tarden quince o veinte minutos más, es dar más vuelta o menos que, tal y como... A veces llevan a alguno que no lo han llevado otro día, y se han de desplazar un poquito, pero bueno.

Home 2:

El único problema que se puede... por el que se tarda, es cuando no lleva la recogida de camilla; es decir la recogida de silla de ruedas con rail para poder pasar por una grúa, que hay algunas que no tiene. Te lo comento, que no lo tiene; ese es el problema porque se tarda y no se puede trasladar a esa persona en su sitio. Lo demás todo está bien.

8:30

(Alguien pregunta sobre lo dicho por hombre)

Moderador:

Dice que hay algunos vehículos que no están preparados para llevar sillas de ruedas, camillas...

Dona 1:

Bueno, sí, hay vehículos deficientes, la verdad. (Todos asienten insistentemente). Hay parte de ambulancias, sobre todo las de los que vamos en diálisis, la verdad es que tendrían que renovarlo.

Dona 2:

Por ejemplo, una señora que también, a veces le tocaba venir conmigo pero, cuando iba ambulancia de que no era de carga de silla de ruedas, porque ella era de silla de ruedas, no la recogían, le decían que espere a otra. Venía yo porque, de ahí de dónde decíamos, desde el centro, iba por el xxx, entonces estaba cerca, por eso me dejaban a mí primero. Pero la señora vivía por xxx. Pero si iba la ambulancia o si iba un sólo chico, no la coge, así sea la ambulancia de traer con silla de ruedas, pero si va uno sólo no pues no, porque dice que tienen que ir dos, eso sí.

Home 3:

Conmigo últimamente ya de, no me pregunte... al principio, que yo ya llevo casi dos años, pero el sistema de la silla de ruedas, el meterlo, ocurre que todas ambulancias generalmente llevan ya la grúa para subirlo y bajarlo; todas las que vienen por mi zona (el moderador asiente), por mi zona, por mi zona, es decir, claro es que hay que matizar, porque ocurre que por otras zonas puede que no, que no tengan sistema de ambulancia y no puedan bajar y subir las sillas de ruedas.

Moderador:

Muy bien.

Home 1:

En cuanto a servicio personal, más amable y atento no puede ser.

Home 3:

En la vida.

Home 1:

Si tiene alguna dificultad, no es propiamente del conductor de la ambulancia, es del centro de distribución de servicios que no lo planifican bien. Les dan un listado y se han de ajustar a aquel listado.

(Todos: Hablan y murmuran entre sí, el moderador trata de que lo repitan ordenadamente)

Moderador:

Un segundo un segundo, ¿Hay de todo de qué?

Dona 1:

Hombre, a saber, hay gente de todo. Yo me he encontrado un señor que se le cruzó y no me quiso llevar a mi casa, estando ya con total servicio, o sea, hay de todo. No es lo habitual pero a mí me ha pasado de todo, la verdad, llevo ya dos años yendo.

Home 1:

Cada caso es cada caso.

Dona 1:

Es que hay veces que depende, hay alguno al que se le cruzan los cables, y ya lleva 20 años en la empresa y saben que no le van a echar; claro es que...

Home 3:

Yo sólo tengo que decir, gloria de servicio; de la gente, lo mismo. Cuando no pueden recoger a una persona es porque va en silla de ruedas y no pueden llevar la grúa para subirlo y bajarlo, es cuando han dejado a alguien o han llamado a otra grúa y ha aparecido. El sistema, ¿Qué es lo que falla? Ahora está fallando. ¿Por qué está

fallando? Porque están haciendo cambios de sistema. (Vuelve a hablar tranquilo y confiado) ahora están cambiando generalmente a todos los conductores, a conductores y servidores los están cambiando. Están poniendo rutas nuevas, porque será necesario por el servicio. Ahí es donde está el problema, al ser ruta nueva ¿qué pasa?, se tarda más tiempo, porque se pierde mucho más tiempo, la ruta es nueva, él no conoce la ruta, (intenta cortar el moderador, inaudible) la ruta los que ponen ahora, es un problema, a lo mejor hacen la ruta y se llega tarde a algunos sitios. Se puede dar conceptos llegar tarde o no llegar tarde o no recoger a alguna persona, porque están cambiando los turnos.

Moderador:

El tema de ir acompañado o con otros usuarios que hacemos la ruta y tal, cómo lo valoran ustedes, que hace que... tampoco os dice nada... el hecho de ir con más gente.

Home 1:

A mí no me importa.

Moderador:

Genera problemas, no, tal... Usted, ¿perfecto?

Home 2:

Alguna gente más simpática que otra pero nada más. Hay quien tiene mal humor y ha llegado a alguna enfermedad con mucho mal humor, pero...

Home 3:

Hay algunos que protestan por la tardanza.

Dona 2:

No, yo no he tenido ningún problema, pero a mí me parece bien porque uno necesita, todos necesitamos, y si llega una ambulancia no va a ir por uno sólo, subimos cuatro o cinco. Bien, no ha habido ningún problema.

Home 3:

Y qué espera, qué esperaba.

Dona 1:

Yo tengo que hablar por boca de mi hermano que, hace un año que se ha muerto pero estuvo siete años en diálisis, utilizó durante muchos años el taxi y luego se tuvo que amoldar a lo que había, transporte público, y se dializaba; vivía en xxx y se dializaba en

xxx, y había veces que tardaba una hora en llegar a su casa. La verdad es que si sales mareado no es nada... (duda) la verdad es que se quejaba un poco.

Moderador:

Di, di. Ah, pensaba que quería decir alguna cosa.

Home 2:

Ah, no no, yo, si hay días que, yo por ejemplo soy el primero en salir de diálisis, y claro venimos cinco en ambulancia, claro el último que llega pues, tarda a lo mejor veinte o veinticinco minutos o media hora, o media hora; pero bueno, no te van a llevar a ti sólo, tienes que esperar a que vengan los otros. Sí, que tienes que esperar media hora.

Dona 1:

Pero igual usted se encuentra bien, pero hay gente que sale de diálisis mal eh, (recriminando) yo, por ejemplo.

Home 2:

Yo salgo, salgo tocadillo eh aún, aún sigo tocadillo.

Dona 1:

Pues a mí me sienta fatal, esperarme media hora... sigo encontrándome mal la verdad.

Home 2:

(Mientras habla mujer 1) Yo he hecho un esfuerzo por venir aquí... (el moderador se lo agradece).

Dona 1:

¿Sí o no? Diga usted.

Home 1:

No yo no, afortunadamente...

Dona 1:

(Mientras sigue hablando hombre 1) usted se encuentra bien?

Home 1:

...ya llevo diez años de diálisis, y en este momento en toda la vida he tenido ningún problema, pero los hay que salen mal.

Home 3:

No no, estoy yo de las ambulancias, no puedo hablar de las que hablan (ríen varios, habla el moderador)

Moderador:

De eso estamos hablando.

Home 3:

El que protesta de las ambulancias es que... hombre, hombre.

Moderador:

(Hay escándalo, hablan a la vez moderador y hombre)

No no no, estamos aquí para ver lo bueno, lo malo, lo que haya que cambiar y lo que no haya que cambiar.

Home 3:

No puede protestar nadie con la (ríe, inaudible).

Moderador:

Las cosas se pueden protestar. ¡Venga! (Con tono amistoso).

Home 2:

(Conversando con hombre) siempre se puede encontrar algún problema que...

Home 3:

(Respondiendo, en tono bajo) muy raro, muy raro.

Dona 1:

Yo me encontré un día que se me cruzó el conductor y que se fue sin mí, si es que a mí me ha pasado una vez. Y sí, luego cuando hablé con la casa me dieron la razón eh, es un señor que tienen problemas con éste, o sea que me dieron la razón, porque yo hablé con la casa. Lo que pasa que es un señor que hace veinte años que lo tienen y claro, no es tan fácil deshacerse de un trabajador que...

Moderador:

Eh, les han dado información si hay algún cambio, si hay algún incidente, tienen sus teléfonos de contacto, son ustedes los que tienen que contactar... Todo este tema de

incidencias, ¿Cómo funciona?.

Home 2:

Llamando.

Moderador:

Te llaman.

Dona 1:

Yo nunca he tenido... a ver, nunca he tenido incidencias.

Moderador:

¿Y esto que me dice?

Dona 1:

(Seguía hablando mientras moderador preguntaba) y esto que... A bueno, esto sí, pero esto me quejé.

Home 3:

Nosotros sólo hemos llamado una vez, perdón, una vez, porque... ahora por el cambio de horario que me han hecho a mí, de la rodilla, que tenía que ir a clase a la una y media, pues entonces la otra ambulancia que me trae por la mañana, me recogía en casa, pues llegó a casa justo para comer. Pero eso tuvo solución porque se llamó por teléfono y dices "Oye puedes venir... que acabo de llegar para comer, puedes venir dentro de, en vez de como todos los días a la una y media, a las dos menos diez, media hora más tarde", y no hay problema porque, todo el mundo, hablando se entiende la gente.

15:28

Moderador:

Muy bien. Seguimos. Cambios, incidencias, alguna cosa que destacar...

Dona 1:

Bueno yo vivo en el 17-bis y no he conseguido nunca que pongan en mi ficha que es 17-bis, y he avisado cincuenta mil veces, y tiene un problema que claro, yo al hospital voy a pie, porque me gusta ir a pie y me encuentro bien, es a la vuelta que vuelvo con la ambulancia, y la verdad es que cuando me vienen a buscar por alguna cosa que me haya pasado eh, nunca... o sea hay veces que he tenido problemas de que llaman a la

casa de al lado, y no me entero.

Moderador:

Está bien (ríe mujer 1).

Durante el viaje ¿tienen sensación de seguridad?, de que el profesional realmente es un conductor preparado para llevar ambulancias, cinturones, todo esto...

Todos:

Afirmación general, hablan a la vez hombre, hombre, y mujer.

Dona 1:

Sí bien.

Home 1:

A mí por lo menos sí, el servicio que me prestan a mí sí; son muy responsables...

Home 2:

(Con tono humorístico) un día mandaron un suplente y (ríe), el suplente éste, no habían semáforos rojos en Barcelona para él (ríen todos), era un chico joven, y no habían semáforos rojos para él, sólo fue una vez, ese día sí que...(ríen de nuevo).

Dona 2:

No yo, no he tenido ese problema porque ellos me han ayudado a subir y me dejaban ellos mismos asegurando mi cinturón y todo, me lo dejaban asegurado.

Dona 1:

A mí me lo ponen a veces, cuando ven que no me lo pongo.

Dona 2:

Ellos mismos ponen el cinturón y todo.

Home 1:

Sí sí, amables sí.

Dona 1:

Al hacer así me mareo y, entonces paso, tú mismo te lo pones.

Dona 2:

Ellos mismos me han ayudado a subir y me lo dejaban... me lo ponían pues.

Moderador:

Antes han hablado del tiempo de espera, que algunas veces terminan pronto las diálisis y tienen que esperar a que acabe todo el turno. Estas esperas son tolerables, son muy frecuentes...

Home 1:

Hay días, hay días (todos hablan, indican que varía la espera según el día).

Home 2:

Hay veces que, que no es excesiva; por ejemplo ha habido una persona que ha tenido enfermedad o así y va a tardar mucho, pues entonces la ambulancia se marcha y a él se le recoge... se pone de acuerdo y lo recoge otra ambulancia más tarde.

Dona 1:

Si te encuentras mal ese día porque tengas la gripe o hayas salido mal, es una agonía.

Moderador

Qué quiere decir que es una agonía.

Dona 1:

Pues que... cuando dices que... cuando sales de diálisis, tiene que esperar a que se acabe todo el turno para que te lleven, y si ese día sales mal de diálisis o tienes la gripe o cualquier otro problema, la verdad es que se hace muy eterno. Una cosa es esperar porque tienes roto un pie o lo que sea, pero si tienes malestar físico es muy pesado, porque además de la diálisis, como tienen que preparar las máquinas te sacan de la cama, o sea te tienes que esperar allí sentada en una silla, que a veces estás fatal. (Insiste, un poco indignada) Eso es lo peor que veo yo, incluso que además, cuando estás mal, que tengas que ir por toda Barcelona dejando gente, que no encuentras nunca el momento de tumbarte en la cama otra vez.

Home 2:

Lo que no pueden hacer es repartir uno por uno, a cada uno una ambulancia para cada persona, tienen que hacer una ruta imprescindible; a mí por norma general me dejan el último.

Home 1:

Generalmente, cuando estoy a punto de terminar la sesión de diálisis, el conductor ya sube a la planta a ver cuánto tiempo falta, y entonces dice: "Me espero abajo". Y si ha de recoger alguno más de la zona, y ve que va a tardar mucho, llama a su central y dice: "La señora o señor fulano tiene para media hora". Entonces me hacen un servicio a mí sólo, y luego vuelven o le llevan otra ambulancia para que se haga...

Dona 1:

Lo que pasa es que pasa una cosa, que a veces al volver otra ambulancia ya no se sabe a qué hora llega. Yo he visto gente en... yo voy al... me dializo en el hospital xxx, y muchas veces he visto gente que se tira allí una hora y media esperando a la ambulancia. Cuando les falla su turno, ya la han fastidiado (asiente hombre 2), porque entonces la ambulancia ya viene... Yo porque ahora voy al turno de noche y... (interrumpido por hombre 2)

Home 2:

También están sujetos al inconveniente de la circulación... (empieza a hablar mujer 1) eso retrasa mucho.

Dona 1:

No no, por lo que sea. Pero realmente hay veces que no tienen ahí ambulancias, y cuando dicen no, no llegan es porque no hay servicios, no hay ambulancias disponibles.

Moderador:

¿Alguno de ustedes ha cogido una ambulancia para fuera de Barcelona o de fuera de Barcelona hacia aquí en un traslado de éstos?

Home 2:

No, no.

Dona 1:

Yo he cogido en Menorca pero... (corta el moderador).

Moderador:

No no, Cataluña, luego ya llegaremos en otro momento a las islas, pero de momento no, nos quedamos aquí.

Home 2:

Yo lo que quiero hacer constar es que, por lo menos en el centro de diálisis dónde yo

asisto, si tienes algún... mi problema o alguna cosa, lo comunicas a la dirección del centro y ellos lo solucionan hablando directamente con el servicio de ambulancias y lo arreglan.

Moderador:

¿Y usted que quiere hacer constar?

Dona 2:

Bueno pues, digo que estoy plenamente muy agradecida, porque estáis haciendo un servicio bueno, porque muchas veces unos no tiene para un taxi y bueno, pues ellos están sirviendo y son muy amables, aunque muchas veces con los taxistas no pasa eso, que uno tiene que subirse rápido al vuelo y bajarse (ríen), y yo que no puedo entrar... No, pero ellos no, la cosa de que sí es bueno para mí.

Moderador:

Y usted qué, ¿Qué nos dice?. Ahora tiene...

Home 3:

Yo puedo decir... la ambulancia, el sistema éste, (murmura, inaudible) yo en Aragón estoy con un señor del gobierno de Aragón (murmulla, inaudible) yo soy de Zaragoza y le he propuesto de que podíamos tener en Aragón, en Zaragoza un servicio de ambulancias como el que tenemos aquí. ?, ■ que es la verdad, es que es la verdad (agradece el moderador). Servicio, yo a los señores desde el principio les preguntaba, a algunos preguntaba: "Oiga, vosotros habéis hecho un cursillo antes para, como tratar a la gente... -Hombre sí, nos han enseñado primeros auxilios, las cosas éstas..." Digo: "No, la amabilidad que tiene". Los conductores que vienen en la ambulancia (con tono algo dramático), ¡Cómo se preocupan de la gente! Se saben todos los que vienen, los que hay que ir a buscarse, los que... "Faltan dos, que están al otro...". ¡Esto, dónde puede encontrar uno esto!

21:25

Moderador:

Muy bien, ara es de vostè, muchas gracias.

Home 2:

Y a por los demás...

Moderador:

No, digo una opinión de éstas.

Home 2:

Y poco más que contar, que estoy satisfecho con el servicio, o sea no tengo nada que...

Moderador:

Muy bien.

Home 2:

A mí me vienen puntual, todo puntual, me recogen puntual... quizá tenía más suerte que otros.

Home 3:

Horarios, los horarios perfectos, alguno puede que se pase porque si llega de un lado a otro, la recogida más tarde o lo que sea... Eso pasa de ¡puff!

Home 2:

El turno de la mañana, quizá el turno de la mañana (inaudible).

Moderador:

Vale, muy bien.

Dona 1:

¿Qué?

Moderador

Te toca a ti.

Dona 1:

¿De qué? ¿Pero qué tengo que decir?

Moderador:

Tu impresión global de lo que harías, que mejorarías, qué de tal...

Dona 1:

No, yo quizás un poco más de atención con el servicio de... con los enfermos de diálisis, porque bueno, no se a ver, es que es lo que digo que, por ejemplo en el hospital xxx, si uno pierde, no le llevan ese turno y después no se sabe cuando viene. Y además

teniendo en cuenta que los enfermos de diálisis salimos muy cansados, muy mareados, etcétera.

Moderador:

xxx ¿Cerramos?.

Moderadora:

No yo, el tema del acompañante, ¿Os acompaña gente en la ambulancia, no os acompaña, os gustaría que os acompaña... (le realizan una pregunta inaudible) Alguien tuyo, si... no sé, un hermano, una madre, una amiga...

Dona 1:

Esto yo voy sola y vuelvo sola, y me lo hago todo sola. Lo que pasa es que sí me acuerdo de una compañera mía que se murió, que era una chica que su hermana venía con ella, era un poco retrasadita y la hermana venía, y la llevaban después y estaba encantada con la ambulancia. ¿Es esto lo que preguntas?

Moderadores:

Sí, sí sí.

Dona 2:

Bueno eso sí, hay personas que no se valen, no pueden valerse por si solas, entonces sí tienen su... sí llevan su acompañante. Por ejemplo una señora que llevaba el hijo, y venía él porque decía que en la casa tenía que subir unas escaleras y todo eso. Entonces, de ley tenía que... porque como el de la ambulancia como tiene más gente que ir a dejar, no va a estar subiendo a terceros y cuartos pisos. Entonces siempre eso lo han sabido autorizar, un hijo, para que vaya un acompañante. Si no tiene autorización tampoco el de la ambulancia le acepta que suba un acompañante, no le acepta.

Moderador:

Muy bien.

Dona 1:

Lo que yo tengo que decir una cosa, que a veces cuando vas varios en la ambulancia y viene alguien con su acompañante, resulta que tú, que vas mal (en tono crítico), a veces te toca esperar a que acompañe el acompañante, y para un enfermo es fatal, porque la diálisis, a ver, el que sale mal, sale mal. Entonces claro, no te hace ninguna gracia, y si tu vas en esa ambulancia y tienen que acompañar al acompañante que está sano antes

que a ti (empieza a hablar mujer 2) te debes... lo debes maldecir todo... yo no me pasa, pero sé que puede pasar, porque sé que ha pasado.

Dona 2:

En la ambulancia que yo he andado (inaudible, hablan a la vez) también si alguno es fumador, si es fumador no le dejan subir a la ambulancia hasta que acabe su cigarrillo o lo tire, eso sí. (Algunos afirman, alguien le insta a repetir) Si alguno es fumador tampoco lo dejan subir a la ambulancia hasta que no termine su cigarrillo o lo tire (afirman varios).

Dona 1:

Pero eso es lo de menos, un cigarrillo dura un minuto y medio.

(Mujer intenta hablar, inaudible)

Eso es lo de menos, si dura un minuto y medio un cigarro. Yo no fumo eh.

Moderador:

(Empieza a hablar mientras habla mujer) Bueno está, está... vamos para (inaudible), yo sí pero, vamos para (inaudible, hablan varios).

Home 3:

No a mi yo, mi mujer y yo pensamos mejor dejar el sitio de acompañante, porque yo tenía que ir con un acompañante a todos los sitios que tenía que subir y bajar... Entonces yo, resulta que, ¿qué resolvió la ambulancia? pues mandarme un acompañante, y me mandó, yo tuve un señor de allí, un fenómeno, vestidos de rojo, oye, que le bajo para acompañante, soy yo. Formidable. ¿Por qué? Porque nos habían pedido de que había que dejar el sitio de mi mujer para que lo ocupase otra persona. Pero... (corta el moderador).

Moderador:

Pediste el acompañante.

Home 3:

Y tengo un tío cojonudo, amigo, que... ya somos sus amigos. Por eso digo que, yo y todo el que conoce la ambulancia, sólo se pueden hablar... los que intenten poner...

Moderador:

Pero hay algunas cosas que...

Dona 1:

Mejorar.

Home 2:

Siempre, siempre. Siempre hay algo que se puede mejorar.

Moderador:

Muy bien, siempre.

El moderador da por concluida la sesión y comienzan a hablar de otras temáticas ajenas al transporte en ambulancia.

GRUP FOCAL N. 4**TERRITORI: TORTOSA****DATA: 19/06/2008****Moderador:**

Nosotros lo que queremos hacer es poner una pregunta sobre la mesa y que ustedes vayan hablando y vayan diciendo cual es su experiencia, opiniones y lo que quieran. Si tenemos que intervenir sería básicamente porque si hay alguien que, digamos que explica demasiadas cosas pues no, con menos tenemos bastante, iremos introduciendo otra pregunta y así iremos haciendo... La duración de que tenemos prevista es más o menos de (suena un móvil, el moderador se disculpa) media hora, como mucho, y a partir de aquí pues, si hay algún tema que queramos comentar o alguna cosa pues, lo arreglamos. A ver si soy capaz ahora de desbloquearlo y de apagarlo (refiriéndose al teléfono) venga, ya está. Por lo tanto, dejamos la pregunta y cada uno ya, interacciona. El tema que nos importaba de todo el tema era que, en el momento que les dijeron que tenían que utilizar el transporte para hacer alguna actividad en el hospital o donde ustedes hayan hecho, bueno, cómo pasó, cómo funcionó, qué tuvieron que hacer... todo esto, venga. No no, por rango.

Dona 1:

Pues nada, me hicieron un volante para que me subieran a visitar a la residencia, y llamé allí para decirlo y me vinieron a buscar, simplemente.

Home 1:

(Habla rápido) sí, es más o menos parecido, es decir, yo no he tenido nunca ningún problema con el transporte sanitario, nunca. Yo lo he tenido que utilizar mucho pues por razones de... Estoy trasplantado de riñón y pasé un cáncer de pulmón, y otro de tiroides. Entonces he tenido que ir mucho a Barcelona. Para mí el transporte funciona muy bien, muy bien en el sentido de que yo sólo tengo que llamar al servicio y ese mismo día, al día siguiente o el día que (repite varias veces "que", alarga las oraciones dudando al finalizarlas) es la cita vienen a recogerme. En muchas ocasiones me avisan el día anterior para recordarme que tengo el transporte preparado; y bueno, no tengo muchas más cosas que decir, cuando necesito ir a Barcelona me hacen el volante y punto.

Moderador:

(Tras varios intentos de interrumpir a hombre 1) Ahora seguiremos, venga.

Dona 2:

(Habla tranquila, confiada) Jo no he tingut que sortir mai de Tortosa. Sempre l'he utilitzada ahí, però, en vàries ocasions he tingut accidents caseros, però que han sigut forts, i ■ que pida l'ambulància la persona que hi havia amb mi en aquell moment, me van vindre a buscar i me van portar aquí. Después de operada i els ossos al puesto, més o menos, me van vindre a buscar varies vegades per a vindre de casa a rehabilitació, i sí, tots els dies venien a buscar-me, dos dies, dos vegades o tres a la setmana, el temps que ho he necessitat, que no ha sigut tampoc molt molt, però que han vingut si. Han sigut be, cada dia venia un xic, preguntaven tots a on està això perquè és a les afores, però tu ho explicaves i el trobaven i venien sí sí.

2:37

Home 2:

(Habla menos confiado) Yo pues algo parecido, me quedé enganchado con unas hernias discales, aguanté cuatro o cinco días en mi casa, digo "Esto será de dos o tres días", no fue de dos o tres días, al final llamé al médico de cabecera y me envió el 061, me subieron a la residencia, estuve quince días me parece, entonces como allí no se adelantaba nada, porque las hernias discales bueno, no les voy a explicar que es una hernia discal eh (niega el moderador), pero bueno, no se adelantaba nada, era a base de medicamentos, digo bueno, entonces le dije al doctor: "Oye, para hacer rehabilitación y medicamentos, envíeme usted a casa, y pues si hay que hacer rehabilitación pues la hacemos". Sí, a los quince días me llamaron y subí casi... pues casi mes y medio. Todos los días a las nueve de la mañana tenía la ambulancia en la puerta de mi casa, me subían a la residencia, hacia la rehabilitación, aproximadamente estaba una hora, y luego me cogía otra ambulancia y me bajaba a mi casa, sin ningún problema, hasta que ya empecé a funcionar sólo, ¿no?

Moderador:

Tu ens has explicat molt poc de tot el funcionament.

Dona 1:

Bueno es que vostè m'ha preguntat que ■ i d'això no he volgut tractar més.

4:24

Moderador:

(Mientras hablaba) Molt be. Vinga, tens temps. Podeu parlar natural eh.

Dona 1:

Només l'he utilitzat dos vegades, perquè estic operada d'una hernia discal, i a causa de que no podia pujar al cotxe doncs em van vindre a buscar. Que he de dir, doncs molta puntualitat, molt bon servici i molt bon tracte.

Home 2:

(Habla rápido y acelerado, dubitativo) Sí sí, a demás es que son muy... bueno, por lo menos con los que he tratado. Me imagino que después de mes y medio todos los días (duda)... a demás rara vez te repetían la misma ambulancia y los mismos conductores, pues la pena... que la gente por lo menos se va conociendo ¿no?, muy amables.

(Llama a la puerta un hombre, pide permiso y varios le indican que pase)

Home 2:

(Se relaja un poco) A parte de esto, yo hago viajes a Tarragona, a Juan XXIII, porque es que me han operado de carótida. Entonces, se quedó muy bien lo de la carótida pero cada 3 meses tenía que subir a hacer una revisión. Esta revisión me la subo con mi coche, eh, y el viaje me lo pagan, eh, que quede claro, o sea, yo les pido un justificante en la residencia Juan XXIII, me lo hacen cada vez que voy, luego lo entrego en XXX y al mes, dos meses o tres meses, cuando se les ocurre, me lo abonan eh, que quede claro. Estoy agradecido por todo, porque además yo esto de cobrar el viaje yo ni lo sabía, (altera un poco mas el tono) yo llevaba ya cuatro o cinco viajes y subía y bajaba y claro, mis costillas bueno, pero no sé quien me dijo: "Oye, pero como que no lo cobran" y digo "No..." y dice "Sí hombre sí, que lo puedes cobrar"

5:48

Moderador:

Muy bien. Un segundo y le explicamos el funcionamiento. Estamos hablando del transporte sanitario, que todos ustedes lo han utilizado; ponemos una pregunta y vamos contando nuestra experiencia, puede intervenir cuando quiera y vamos hablando de cuál ha sido su experiencia en el tema de transporte sanitario. Si parla català no hi ha cap problema, podem expressar-nos en l'idioma que vulguem, lo que pasa que para introducir las preguntas el señor nos dice que si se las podemos decir en castellano, y no hay ningún problema, pero cada uno se expresa como quiere. Un tema que hemos hablado, ¿Todos han ido en transporte sanitario individual o alguno ha ido en colectivo, con más de una persona por ambulancia?

Dona 2:

Jo, jo. La primera no pas però esta segona ocasió, que va ser l'any 2003-2004, vaig utilitzar-lo bastant. I anava si, recollíem a dos-tres persones, mes o menos del mateix barri, i nos portaven a tots a l'hora. I a la sortida igual. Esta última vegada que va ser al febrer... no... cada vegada ha vingut una persona, una ambulància per a mi tot sola; ha vingut a buscar-me, m'ha portat... Después per a tornar era una altra ambulància, es igual; la primera que venia quan sortíem de rehabilitació i baixàvem ja al puesto baix per a que vinguessen, la primera ambulància que venia nos portava, però, tot sola. L'altra vegada que li dic al 2004, era un accident diferent, a llavors si, vaig anar varies vegades amb dos-tres persones.

Home 1:

(Hombre 1 se muestra confiado en el resto de la transcripción) Si bueno, a lo largo de tantos años (ríen) he ido de todas formas y maneras. He ido solo, me han estado esperando durante a veces hasta... hasta bastantes horas para regresar con la misma ambulancia, y en otras ocasiones colectivo, es decir, recoger a otras personas de otro sitio y regresar a la misma ambulancia o regresar en otras, pero bueno, el servicio para mí siempre ha sido satisfactorio.

Moderador:

Explique'ns vosté una mica la seva experiència.

Home 3:

Jo les ambulàncies una vegada les he necessitat. La primera bueno, la primera quan vaig tindre un accident que va vindre a buscar-me i, no se si van tardar o no van tardar o no... I l'altra vegada que vaig tindre que anar a una visita allà dalt i no podia caminar, que anava amb cadira, cap problema; l'únic que es van liar, que un dia o dos dies antes em van picar a casa, però un taxi, quan havíem sol·licitat una ambulància perquè una cadira no podia vaixar... I "ah vale, vale, vale" van cridar una ambulància i ja està. Després quan érem a Tarragona que hi vaig sovint ho pago jo

Moderador:

Paga vostè que vol dir?

Home 3:

Que m'ho monto jo... no he utilitzat no... Van dir si les zones si xxx no se que...

Moderador:

Un altre tema. Les característiques de les ambulàncies que han utilitzat estan adaptades per poder pujar cadires de rodes (se oye a alguien asentir), com son, que pensen d'elles.

Home 2:

Sí sí sí, porque yo he usado de todo. O sea yo he usado primero cadira de rodes, eh... tacatá, o sea yo he ido con todo, hasta que... he aprendido otra vez a caminar, a los setenta años (ríe) eh, y siempre o sea yo cogía, me metía en la ambulancia, cogían el tacatá, la silla o lo que fuera y la metían dentro y luego te la daban otra vez. No, miento, las sillas de ruedas eh... a mí me cogían en casa cuando no podía caminar en una silla de estas que llevan ellos, que te meten dentro de la ambulancia. Cuando me llevaban a la residencia me sacaban una... una cadira de esas y me iba a rehabilitación, y a la vuelta igual. Claro después cuando ya cogía el tacatá, el tacatá sí que iba dentro de la ambulancia. Pero vamos tenían sitio para todo porque tenían para poner la silla aquella que te llevaban entre dos... entre dos personas

Home 3:

De roda, ¿no?

Home 2:

Y si hacía falta, sí (contestando a la pregunta anterior), y si hacía falta meter la cadira de rodes también la metían dentro eh, o sea que no...

Dona 2:

Jo tambien eh. Jo vaig estar ingressada a l'hospital de xxx 4 mesos, i no podia caminar, evidentment; tenia una cadira amb un pedal especial que anava enganxada hasta a la ingle, no podia doblegar el genoll, i me portaven... allà se que venien, hi havia una ambulància que pujava la mateixa cadira meva, allà si. Esta última vegada no, perquè podia doblegar els genolls i no era el mateix, era una altra cosa, i les ambulàncies eren mes normals, però la que em venia a buscar a xxx per a portar-me a la residència cada vegada que m'havien de mirar lo que fos, aquella sí que estava adaptada per anar la mateixa cadira dalt.

Home 2:

(Inaudible) el servicio es bueno.

Todos:

Afirman, hablan a la vez.

Home 1:

Yo diría que si están adaptadas suficientes.

Moderador:

Y a partir luego, el tema de confort, la limpieza, los ruidos, las gomas que caen, no sé qué...

Dona 1:

En esto me fijé mucho porque yo soy auxiliar de enfermería y no había entrado nunca en ambulancia, la verdad, las había visto así de esto y me fijé durante el viaje; y está muy ordenada y muy limpia eh. A mi marido se lo dije y dije "Esto está que da gusto". (Cortando a personas que intentaban hablar) estaba todo muy ordenado, aquello que se veían las estos... muy bien. Como no había subido nunca, me fijé. Además es una cosa que me fijo ¿no?, porque me gusta.

Home 3:

Jo no em vaig donar compte (ríen).

Home 1:

Parece que estamos confabulados con la compañía de... (arranca a hablar hombre) pero es cierto que es así.

Home 2:

(inaudible) porque si me hubieran tratado mal, diría "oye, fatal". Pero no es así.

Home 1:

Sí, pero es así, funcionan bastante bien.

Home 2:

No puedo decir una cosa que no es así. Y claro, yo la usé mes y medio seguido, todos los santos días... En mes y medio (Hombre 1 apunta que lleva 8 años usando el servicio) si va mal una cosa te tienes que enterar eh.

Dona 1:

Yo la primera vez que me subí hacía un mes que me habían operado de una hernia discal (suena un móvil, el propietario se disculpa y se levanta, aunque se le oye contestar y parte de la conversación) y la verdad es que tenía mucho miedo porque no me sentaba ni nada, y yo decía digo "Ay cuando me suban arriba, que no me hagan

daño ni... perfecto. Además la conducción, aquello que... estos baches que hay en la carretera, estos que ponen para que frenes, pues nada, despacito y bien, bien, estupendo.

Dona 2:

A mi la primera vegada que em van vindre a buscar en ambulància, era ya una ambulància que es comprenia que van vore que tenia molt de mal la persona que va trucar, i ja va vindre metge i infermera, a la mateixa ambulància, que quan anàvem de camí tot i baixant de la muntanya per a pujar a la residència, ja me van trobar la via, me vam fer varies preguntes que ja vaig arribar a la residència ja preparada, o sigui que a la ambulància ja... (interrumpida por hombre)

Home 2:

Sería del 061, esa ya va preparada con todos; es la primera que me llevaron a mí que ya van preparada con todos.

Dona 2:

No era només com ara estava últimament, que venia lo noi que portava el cotxe i un ajudant que carregava o t'ajudaven, això era molt senzill però jo la vegada que em van vindre a buscar perquè havia caigut i m'havia trencat tots los ossos de la cama per fora, bueno; ja van vindre a l'ambulància molt be, jo quan vaig arribar ja tenia la via posada i ho tenia tot.

Home 3:

A mi també quan em van vindre a buscar va vindre una ambulància medicalitzada; va vindre una metgessa i em va dir que no tenia res trencat, només tres ossos (ríen), no vaig arribar allà dalt sense que... però bueno no... em deia "a dormir a casa".

Home 2:

Pero no te dijeron cuando (ríen).

Home 3:

Pujant Sant Blai me diu diu: "a dormir a casa" I dic: "collons" (ríen).

Moderador:

Una cosa respecte això, Els viatges d'anada i de tornada son iguals? Hi han diferències?
Una persona que l'han recollit de casa i el porten a la residència, després quan t'agafen d'allà... Tot funciona igual, alguna diferència?

Home 3:

Jo només... només ho he fet una vegada.

Moderador:

I que tal?

Home 3:

I a mi em van dir los que em van pujar, em van donar un paper, diu: "Quan acabe la visita, surt per la porta que hem entrat, la de rehabilitació"-diu- "la primera ambulància que trobe, que sempre hi ha un munt allà dalt, li dóna això i per avall, per avall.

Home 1:

Sí, yo no he tenido ningún problema, es igual de ida que de vuelta.

Moderador:

Y cuando ha ido a Tarragona o Barcelona, que dice que también ha utilizado transportes, funciona igual.

Home 1:

Sí sí sí, tanto de ida como de vuelta. Normalmente cuando voy suelo ir con la ambulancia, me espera a que haga todas las pruebas que tengo que hacer o las visitas y retorno con la misma.

Moderador:

Con la misma; o sea no tiene que esperar a que...

Home 1:

Habitualmente no.

Dona 1:

A mi no me van tocar de la camilla, me van visitar a la mateixa camilla i tot. Els que ? van anar hasta allí, se'n van esperar, jo estava en la mateixa camilla que em van portar, me van entrar, me van traure les grapes; i l'altra vegada que em vaig anar a visitar també

van esperar-me, perquè la camilla no havien de manejar massa, i així es queda el tema, així.

Moderador:

Molt be. Vostès?

Home 2:

Jo es que, cuando entré la primera vez ya me dejaron en la residencia; o sea me dejaron porque tenía que ingresar, porque no sabían cómo quitar el dolor de aquí, es que era insoportable... ¿Sabrás algo?, supongo (preguntando a alguno de los presentes), insoportable. Entonces claro, automáticamente... además cogí el puente famoso de la constitución y etcétera etcétera a la víspera, a mi me dejaron una cara que: "Bueno, cuando acabe el puente ya vendremos a verte". Y ahí me quedé. Pero bueno después en la rehabilitación no había ningún problema; te subía una ambulancia, la que fuera, la que tocara, porque a veces subíamos dos, que cogían otro por allí bajo por... no se por donde era; bueno total, que es lo de menos. Y luego subías, la primera ambulancia que había ya estaba preparada o sea, le comunicaban "Oye que ya está fulano de tal" eh, de donde fuera, del barrio que fuera, "Bueno os lo lleváis". Que había dos del mismo barrio, pues entonces te cogían los dos y te los llevaban, sin esperar eh. Si había una ambulancia, o dos o tres, venía uno de ellos, te cogía y para abajo, a casa.

Dona 2:

Y si en aquell moment no hi havia cap, esperaves un poco hasta que llegaran.

Home 2:

(Mientras lo dice mujer) pues esperabas un momento hasta que llegara alguien. Además ellos, de vez en cuando entran, para ver si hay alguien en la sala de espera, hay alguien esperando para ambulancias, eso se lo he visto hacer yo. Lo que pasa es que claro, no les daba tiempo porque yo me salía fuera.

Home 3:

(Antes de que acabara hombre) Sempre n'hi han allà dalt.

Dona 2:

No sempre no, perquè jo m'he esperat alguna vegada que no hi havia cap en aquell moment.

Home 3:

Si però pot ser un moment molt molt...

Dona 2:

Sí però después venien. Pos a lo millor em vaig esperar mitja hora un dia per casualitat.

Home 2:

Sí, un día me tocó porque también, un día no había ninguno. Qué tardó, pues media hora, tres cuartos... pero bueno, lo normal que se tarda ¿no?. Pero ahora, por regla general era salir y en cuatro, cinco o seis minutos, irnos a casa.

Dona 2:

Això a la rehabilitació, sí. I si t'han portat, que a mi m'han portat dos vegades, de haver-me de quedar allí, han sigut dos caigudes. Una me vaig trencar tibia i peroné però, era una fractura oberta, era molt de mal i em van portar i em van deixar allí. L'altra vegada me vaig trencar la cadera, i també vaig haver-me de quedar hasta que em possessin la pròtesis.

Moderador:

Molt bé, perfecte. Un altre tema: ¿Alguna incidència? Alguna aventura d'aquestes que els hi hagi cridat l'atenció, que hagi passat durant la utilització...

Dona:

No, jo no.

Home 2:

(En tono alegre, a punto de reírse) entrando una vez con la ambulancia, delante de nosotros se pegaron una castaña (ríe), sí sí sí, nah, estuvimos allí más de tres cuartos de hora, porque claro, yo no tenía... o sea era un mal que ya estaba vencido, o sea que ya iba bien, "Oye pues espérate que vamos a recoger a éste". Sí, sí se pegó una castaña... Salía uno con un coche, calculó mal allá arriba en la residencia, en aquella... la entrada que hay un montón de coches por derecha e izquierda, se conoce que calculó mal, pegó contra un coche, rebotó contra otro... No se hizo nada del otro mundo él, pero claro, antes era él que yo, en aquel momento; "Sí hombre sí, lleváoslo". Tuvieron que parar otra ambulancia y entonces llevarlo a la residencia. Era una incidencia pero no era una incidencia de nuestra... de mí ambulancia.

Dona 2:

A mi no va passar mai res, no.

Moderador:

Ningú res, no?.

Todos:

Niegan.

Moderador:

Tenim temps, anem molt ràpid de temps. Alguna cosa especial, concreta, que vulgueu comentar, dir, fer...

Dona 2:

Jo no perquè ha sigut tot molt correcte dins de lo normal, perquè si un dia t'has d'esperar, no m'ha preocupat tampoc d'esperar-me mitja hora o esperar-me un rato. Que de vegades he sortit i hi havia una ambulància i m'ha portat be, vull dir que no, no es remarcable.

Home 2:

No... esque no puedo decir... es que no hay vamos, a mí no me ha ocurrido más que ese suceso que fue un rebote de otro señor que no calculó bien me parece, más que nada, nada más.

Home 3:

A mí no, l'únic que supose que hi ha d'haver algun fallo de comunicació entre lo cap i el d'això, perquè va quedar molt clar que necessitava una ambulància i va venir un taxi. (Inaudible) Però sobre la marxa se va arreglar de seguida.

Home 2:

Ahora que nombras tu eso, a mí cuando me dijeron: "A partir de no sé qué día tienes que subir a rehabilitación a las nueve; te mandaremos un taxi. Automáticamente dije: "No me mandes un taxi" porque entonces todavía no podía ni caminar, o sea tenía que ir de una silla a otra silla. "A bueno, pues nada, tranquilo, le mandaremos una ambulancia" y una ambulancia yo... o sea, nada más.

Home 3:

Lo mío fue lo mismo pero me llamó dos días antes y era un taxi. Dic "No, vaig demanar una ambulància" i diu "Ah, ha hagut un error" I vamos, sobre la marxa es va solventar i va vindre una ambulància, cap problema.

Moderador:

XXX, tens alguna pregunta?

Moderadora:

No yo... Cuando han compartido, ¿Qué tal con los otros pacientes que iban en la ambulancia?, si prefieren ir solos o acompañados...

Dona 2:

No jo no vaig tindre problema, cap, además, los que vam pujar érem del mateix barri, generalment nos coneixiem, encara que sigui de vista; però "Hola", "Què tal?", "com te trobes?" i això, no vaig tindre mai, las vegades que vaig compartir no vaig tindre cap problema.

Home 2:

Se hacía una nueva amistad (ríen).

Moderador:

Positivo, positivo.

Home 2:

(Con tono jocosos) una persona que no la conoces, pues algo hablabas: "¿Y usted qué? - Bueno pues yo que" Te van explicando y claro, yo explicaba lo mío; que además a los enfermos nos gusta mucho explicar lo nuestro, eh. Entonces me acuerdo que con una señora xxx bajaba pues, por lo menos como diez viajes bajaría con ella, y yo ya me sabía la enfermedad porque que la señora se ve que tenía poca memoria y cada vez lo repetía (ríen); y yo decía "Que señora", no le decía "Oiga, que usted ya me ha dicho eso", yo aguantaba y me lo explicaba.

Moderador:

Usted alguna...

Home 1:

Ningún problema. Es decir que a mí me da igual ir sólo que con más gente y no, no he tenido nunca ninguna incidencia con ningún enfermo a parte de...

Moderadora:

No pero, a veces, por si al tener que esperar ha supuesto algún...

Moderador:

La ruta...

Home 1:

Si bueno, a veces tienes que esperar, si tienen que recoger a otro durante la ruta pues te produce algún retraso pero tampoco... es soportable eh.

Dona 2:

Jo generalment la volta que ve, quan sortia de rehabilitació; quan sortia sí, perquè anava una senyora de la xxx oi una senyora en alguna ocasió que vivia en xxxx; i jo vivia en la xxx i sempre em guardaven la última jo perquè els llenava millor. Me fastidiava una miqueta perquè a mi en casa m'esperaven los netets que tenia que donar el dinar; pero bueno, vull dir que tampoc no es per a desesperar-se. Si un dia me van portar a mi primer pues gràcies, i si un dia vaig anar jo amb los altres, tampoc no va passar res. Jo trobo que, no se, s'ha de sapiguer compartir, i s'ha de sapiguer perdre moltes vegades; que si sempre vols guanyar, no pot ser.

Home 3:

Cap problema, (inaudible).

Dona 2:

Hi havia un matrimoni que els van fer una pròtesis de genoll als dos, una a cada un, anava el matrimoni, i ella era molt parladora i sempre nos feia riure, però era del mateix barri, nos coneixíem de sempre. Hi havia un senyor que jo el coneixia, però no li havia parlat mai. A partir de llavors que ell anava per una rehabilitació de hombro i no se què, quan me troba, m'atura i pregunta com me trobo (ríen). No li havia parlat mai i ara...

Home 2:

Nuevas amistades, está claro.

Moderador:

Podien anar amb algun acompanyant a dintre de l'ambulància, o sempre han anat sols, dic acompanyant algun familiar o alguna cosa.

Dona 2:

No, jo anava sola, perquè jo anava sola d'allà, no necessitava... Quan estava a l'hospital de xxx sí, perquè claro, m'havien de visitar allà dalt, i además venia... el meu marit venia

en mi. Però ja quan estava a casa i anava jo a la rehabilitació, en crossa o sense o sense però ja no necessitava acompanyant.

22:42

Home 1:

Yo he ido siempre solo. Habitualmente siempre.

(inaudible, hablan dos a la vez)

Moderador:

I podia pujar a l'ambulància.

Dona 1:

Sí.

Home 3:

Jo a urgències quan, quan... vaig pujar tot sol, tot sol a l'ambulància. I després quan em van visitar amb acompanyants. I no se si podien pujar, el primer dia podia pujar algun o no...

Moderador:

No no, dic si heu tingut l'experiència de haver-lo fet, ja està. XXX.

Moderadora:

Cuando has hecho viajes largos, ¿A Tarragona has dicho? ¿A Barcelona?

Home 1:

Barcelona.

Moderadora:

La ambulancia estaba preparada, te has aburrido o no te has aburrido en el viaje, bien, ¿todo bien?, los asientos cómodos...

Home 1:

Bueno los asientos no son muy cómodos. Los asientos, para viajes largos, son bastante incómodos (reitera otro hombre). Eso sí es cierto ¿no?

Moderadora:

Porque es la misma ambulancia que va por el pueblo ¿no?, por la ciudad, es la misma, ¿no es una especial para viajes más largos?

Home 1:

Sí. No no, es la misma, es la misma y sí, quizás sea lo único destacable que los asientos de la ambulancia sean duros y muy tiesos, poco cómodos. Pero es lo único quizá a destacar de la ambulancia en sí, el funcionamiento es una cosa y quizá el equipamiento sea otra (inaudible, hablan varios a la vez). No no no, digo que el funcionamiento es muy bueno, quizá el equipamiento en eso, la comodidad para viajes largos, no es tan buena.

Home 2:

Porque para esos viajes ya está el 061, me parece, que es con la que yo subía a la residencia (interrumpido)

Home 1:

Yo llamo a la base y me mandan una. Y te mandan la que te mandan. Entonces sí, habitualmente a la hora que suelo ir casi coincido en porcentaje alto con el mismo conductor y con la misma gente; porque madrugan... son los más madrugadores. Entonces suele ser siempre la misma ambulancia, o muy parecida, pero esto sí, los asientos son fatales.

Home 2:

El viaje algo pesadito tiene que ser, yo no he hecho ninguno, pero tiene que ser pesadito, un poco pesado.

Home 1:

Sí, en viajes largos sí lo es.

Home 2:

A no ser que te coloquen en una camilla, que vas durmiendo.

Home 1:

Bueno no, habitualmente voy sentado, pero...

Moderador:

Muy bien.

Moderadora:

Y habéis tenido... ¿Habías hablado de diálisis, puede ser?

Home 1:

Hice diálisis, durante cuatro años, hice... (cortada por moderadora)

Moderadora:

¿Y el contraste entre ida y vuelta, notabas...?

Home 1:

No no pero yo a diálisis no fui nunca con ambulancia.

Moderadora:

Ah, vale, vale.

Home 1:

Yo a diálisis iba con mi vehículo.

Moderadora:

¿Y volvías después de diálisis con tu vehículo?

Home 1:

Sí sí.

El moderador da por concluida la sesión. Quedan hablando de una noticia sucedida en esa mañana.

GRUP FOCAL N. 5

TERRITORI: MANRESA

DATA: 30/07/2008

Moderadora 1:

Seria una mica a l'inici, ¿no?, d'aquesta reunió, per dir-ho d'alguna manera. Sabíeu, ¿no?, que anàveu a fer servir el transport d'alguna manera. En algun moment heu tingut el problema que ha sigut de salut, el que sigui, i un professional sanitari, algú d'un centre de salut, us ha dit que teníeu que utilitzar el transport. A partir d'aquí aquell moment, com ho recordeu, quina es la situació, com la recordeu, quan us van dir que teníeu que vindre aquí, i a partir d'aquí, podeu parlar, i tractem de no parlar a la vegada, perquè també

hem de sentir-ho be... qui vulgui, pot començar, eh, a partir d'aquest moment.

Moderadora 2:

Podemos expresar opiniones diferentes, porque cada uno ha tenido una vivencia, no se trata de estar todos de acuerdo, pero lo que se trata tampoco es no pelear, no tiene sentido, porque si a ti te ha ido bien y a ti te ha ido mal no pasa nada.

Dona 1:

Jo no tinc que dir mal, be, el que trobo que es fa en una ambulància, i al davant anava el xofer amb dos persones. Jo vaig tindre sort d'anar (...) però és que a la de (...) em van posar a quatre més, i és clar, als de darrere a vegades canviaves una mica perquè trobo que hauria de ser un transport com, furgoneta, igual que..., no se explicar... amb ventanilles, com un normal, com un autobús petit.

1:19

Home 1:

Com un microbús.

Dona 1:

Un microbús, ara.

Dona 2:

Jo he tingut molt de sort perquè, les ambulàncies que portaven, portàvem ventanilles obertes al costat, anaven rotant vull dir, el conductor i els de davant i cada dia canviava un...

Dona 1:

Ho fèiem nosaltres sí.

Dona 2:

Nosaltres cada dia ens canviaven i ens posaven un al davant diferent.

Dona 1:

(Inaudible) van fer tot els trenta i pico dies assentat arrere, **sin** tindre finestres, pues clar, **[...]** que.. l'únic que veig que vaig trobar.

2:05

Home 1:

Jo també, jo també.

Dona 1:

Jo també.

Home 1:

Perquè portava la camilla i tot i, claro...

Dona 1:

Sí, la meva també. He pujat a la mateixa que portava camilla?

Home 1:

Allà davant amb el xofer anaven dos. Un dia em van posar davant, al seient del mig, i...
(inaudible, mujer 3 habla más fuerte).

Dona 1:

Molt de fred, molt de fred, (...)

2:30

Home 1:

... em van posar darrere, al mateix lloc, al davant no anava l'aire acondicionat; al darrere si, però al davant no; era l'estiu, era per aquestes dates, i al davant et mories de calor a la cabina amb el xofer, i al demés bé, el sanitario, un noi molt atent.

Dona 1:

Sí, jo també.

Home 1:

Conduint era molt prudent i... (inaudible).

Dona 1:

A la hora que em deien a mi em tornaven... el servei és estupendo, i a més (...) era estupendo, és això (interrumpida por hombre 2)

3:00

Home 2:

Jo el que volia dir que, els primers dies que vaig anar, vaig anar en una carraca de l'any mil nou-cents.

Dona 1 (o moderadora 1):

De cavalls (ríen).

Home 2:

Això sí que era fatal eh, però era fatal. Ja després d'allò em van posar una mica més moderna, però els primers dies era fatal.

Home 1:

Però també seguia amb camilles?

Home 2:

Sí sí, seguia igual.

Moderadora 1:

Son de fóra de Manresa, són de fora de la ciutat?

Dona 1:

Jo de Sant Fruitós, jo de Sant Fruitós.

Moderadora 1:

Que no sou de la ciutat, sou de diferents...

Dona 2:

No, jo sóc de Manresa.

Home 3:

Jo de Sant Fruitós.

Dona 1:

També es de Sant Fruitós?

Home 3:

Jo he viscut a la (...)

3:40

Dona 1:

Jo a la Rosaleda.

Home 3:

A la Rosaleda (ríen).

Moderadora 1:

I vostè?

Home 3:

Diguem.

Moderadora 1:

Diguem.

Home 3:

Jo puc dir, bo i molt bé. El meu tema es el següent. El tema de les ambulàncies, jo el que he de tractar... Ha sigut la primera vegada que he anat així, volia tractar que, anava molt tapada i al no veure a fora ... sembla que al principi doncs, no se, sembla com si et poguessis marejar.

Dona 1:

Sí, fa una sensació rara.

Home 3:

Hi ha vegades que passa que, si tu vas veient fora, sembla una altra cosa, com si fóra un turisme normal.

Home 1:

Jo vaig tancat i no res eh?

Dona 1:

No no sí, que fa una sensació rara, encara que (inaudible, hablan todos a la vez y tosen)

Home 3:

...per l'aire i tot això, bé. Però al no poder veure la cosa et dona la sensació com si... no és lo mateix anar estirat pel davant molt fotut, vas mig fotut però sembla que la sensació d'estar allà sentat et dona no se, sensació de mareig.

Dona 1:

I és que nosaltres sí que, allà ens esperàvem a nosaltres al sortir, venien alguns d'aquells col·lectius per altres puestos, i venien com una furgoneta (...) i ens portaven i sí diu: "Que ara més endavant us posaran el fred" el que conduïa deia el comentari.

5:13

Home 1:

Sabia que el noi del cabell llarg es deia **Sanxo**, el **Sanxo** era molt amable.

(Inaudible, hablan sobre la identidad de los conductores)

Dona 2:

Jo mateixa, a l'ambulància que vaig anar jo, era bastant antiga, les ventanilles dels seients del darrere sí que eren transparentes, i no portava camilla ni portava res, era més tipus furgoneta (se oyen voces a favor y en contra de lo dicho) i nosaltres, l'única pega que vaig tenir va a ser que el noi que ens portava, que es deia **Francesc**, va agafar vacances, i ens van canviar els conductors, ens hi van posar tres; els altres dos que ens hi van posar, un va venir un dia, i l'altre va venir més dies i també, tant el **Francesc** com el **Jordi**, els hi dono un deu a tots dos, per macos, per bones persones (se oyen voces reafirmando lo dicho). A l'altre, només fou un dia que el hi vam tenir, bueno i **va ver un** que la veritat, tots vam dir que si venia més dies ens hi queixaríem, per mal educat... i mira no tenia ganes de conduir, no sé que li va passar. Per mi jo bé, amb els altres, m'ha anat molt bé; i jo, aquest nano venia a la hora que venia, a l'hora arriba i tot bé, perfecte, molt bé, molt bé.

Dona 1:

(Inaudible, hablan todos a la vez) venien a l'hora, després et tornaven a casa...

Dona 1:

Jo li feia deixar-me allà a la carretera perquè em dóna por que entris; saps que vull dir jo, que sí que és cap a dintre noi, molt molt, però és que jo no tinc cap pega, només això de que van conformant-se allà. I sé que em deien: "La part aquella" (inaudible)

6:55

Home 3:

Jo volia continuar amb el que anava dient. El resultat de, per exemple, en el tema de, diguéssim, de xofers i ajudants i tot això, jo els dies que ho vaig fer servir, tot molt bé. La queixa que jo per exemple tenia, tenia en aquell moment ho podia aguantar; més endavant no ho haguera pogut aguantar i per això em van canviar el transport, la queixa

que jo tenia es que si jo tenia hora a l'hospital de xxx, a Barcelona, a les cinc i vint, sortia a les dues de la tarda, i arribava a les vuit del vespre, per un quart d'hora que estava dintre fent el que tenia que fer. Doncs el que (...) era... (...) era... (...). No anava a trucar. Però amb mi es veu que van fer l'excepció (...) des que vaig trucar, i cada vegada venen a última hora?. Això és l'única pega que tinc jo. Perquè clar, teníem que anar, m'agafaven a mi, baixava aquí a Manresa, agafava una senyora, anava a Sant Joan de Vilatorrada, agafaven un senyor, anàvem a Castellgalí, agafàvem un altre senyor... I alguna vegada hem recollit a una senyora que anava a fer exercici a Badalona, tornar... doncs imaginat tu, és clar, a mi sempre em trucava el primer, i l'últim en deixar-me. És l'únic.

7:55

Moderadora 2:

Pero eso pasaba siempre, todos los días, o sea, todas las veces que usted iba...

Home 3:

(Empieza a afirmar mientras aún habla moderadora 2) Sí sí, jo les quinze sessions que vaig fer, tot va ser així, i pràcticament no hem canviat de furgoneta. Ara, pel personal, i la atenció i tot això, tot tot súper correcte.

Moderadora 1:

I vostès també?

Home 2:

El personal perfecte. L'únic eso... (inaudible).

Moderadora 1:

El tema que deia la senyora, el temps.

Home 2:

(Narra un recorrido recogiendo pacientes) Sortíem a les set del matí i arribàvem a casa a les set.

Home 1:

Sí sí.

(intentan hablar varias personas)

Moderadora 1:

I això era quasi tots els dies, el que estan dient.

(inaudible)

Moderadora 1:

Vostè no?

Home 1:

Jo no, perquè a mi (interrumpido por hombre).

Home 2:

Jo es el que he passat. No jo veig bé que si anaven cinc o sis, no seriem tots cinc o sis a la mateixa hora, perquè havíem d'esperar per fer-ho; però sortim, sortir a les onze, que aquell senyor d'eixa zona, sortir a les deu i arribar a casa a les vuit del vespre...

Home 1:

Jo aquest cas no, perquè ha donat la casualitat (interrumpido por la algarabía).

Dona 1:

Jo tampoc, venia tard perquè com que...

Moderadora 1:

La gente dice que no ha...

Home 1:

No porque yo dio la casualidad de que éramos todos de Manresa menos una señora a última hora que era de San Vicente. **A voltes** agafàvem un senyor que era al dalt del centre hospitalari, un carreret damunt, que viu a una masia, després per fer el recorregut agafaven a altre senyor aquí a la... al carrer Tudela, i després unes senyores, després a mi, i després una senyora amb la seua família que anava cap a Sant Vicent. Vull dir que no, no trigava més tampoc.

Dona 1:

Jo tampoc.

Home 1:

Ara, també s'han donat casos com el que diu, per tot el que explicava el **Sanxo**, diu: "A vegades, ha vingut gent **subida** que no és su zona i clar, ha fotut el recorregut".

Moderadora 1:

I si alguna vegada hi ha hagut alguna incidència, els avisaven?

Home 1:

Sí.

Moderadora 1:

Quan aturaven, pel menys complien?

(Afirman todos)

Home 1:

A l'hora ho tenies.

Home 2:

A l'hora sí, sí sí.

Home 1:

A l'hora sí.

Home 2:

Normalment sí.

Dona 1:

Això que diu aquest senyor no, perquè va tindre la sort que començava a Artés. Si d' Artés aquest senyor anava a (...), San Fruitós, Rosaleda i anava aquí a Manresa (inaudible, hablan a la vez). **A les cinc i un quart de sis** ja estàvem aquí, baixàvem a les dues o un quart de tres.

11:03 // La hora de salida no es segura.

(Hablan todos a la vez)

Home 2:

Jo em vaig anar a les onze, i havia dies que a les set...

Dona 1:

(Exclamando fuerte) De la tarda? (La moderadora pide silencio).

Moderadora 1:

De quin tipus... vostè, anava a fer un tractament a Barcelona...

(Inaudible, hablan todos a la vez)

Dona 2:

Jo no he tingut cap problema amb això, perquè jo tenia... em passaven a recollir a dos quarts de sis. El **Francesc** baixava de Berga i baixava ple.

Home 1:

Anava de tarda.

Dona 2:

Jo anava de tarda. Ja baixava gent. De **vores aquí** en Manresa em recollia a mi, i **de vores una** altra senyora i ja marxàvem amunt. Vull dir que, aleshores, a tres quarts de sis sortíem d'aquí, i allà les nou ja tornàvem per aquí.

Moderadora 1:

O sigui que el servei estava organitzat en funció d'on anaven per fer el tractament.

(Inaudible) 12:03

Home 2:

... amb una senyora. **(Narra un breve recorrido que no entiendo)**. En **(...)** havia un xicot, un home, que estava una mica fotut, i va dir que a ell haurien de taxar-lo, que no podia, que arribava molt tard a casa i no aguantava tant... I aleshores diu bueno, ell ho portarem sol, i ja vam deixar-lo **(narra otro recorrido)**.

Home 1:

A mi em van fer... jo, fa nou anys, vaig tindre també càncer de colon ¿no?, ara ha sigut una altre, i també em van fer, per fer la radioteràpia però, m'ho van fer a Badalona, en **can Ruti**, als **Germans Trias i Pujol**, parlo que ja m'han donat l'alta d'això, vuit anys, nou anys, que ja m'han donat l'alta i bueno o anàvem en taxi, a les trenta-cinc sessions, com ara hem fet, trenta-cinc o trenta-vuit en total. Bueno, deixem que van ser trenta-cinc, cada dia a Badalona, menos quan em tocava: "Que s'ha espatllat la màquina", no podies

anar, i aquí també, t'avisaven que no **anares**, però això no era problema del transport, era problema de la màquina. (Una mujer pregunta algo, inaudible) I a Badalona cada dia anàvem amb taxi, que ho havia posat també la Seguretat Social, I per què ara no ho fan amb el taxi, **eixirà més car** m'imagino.

Home 3:

Jo tinc que dir algo amb això del taxi. Jo vaig fer quinze sessions de radioteràpia a l'hospital de **l'Esperança**. Llavors resulta que tenia de fer, o es veu que l'han canviat o que ja el tenien previst, això ja no ho se. Tenia de fer la mateixa tarda, la mateixa tarda llavors que em van **fer** fer: em van posar un taxi, anàvem de matí, tornàvem, dinàvem, em tornàvem a recollir i tornàvem a anar. El mateix taxi, diguéssim, la mateixa tarda em portaven sempre en taxi, si, però és clar, representa que si jo m'hagués quedat allà, representa que tenia que estar, d'una sessió a l'altra tenia unes quatre hores, que es fa pesat (hombre asiente) però si et quedes allà, doncs clar tens més gastos...

Home 1:

Si claro, el dinar i (repite lo mismo hombre 3)... després estar quatre hores esperant allà, en un hospital...

Home 3:

Sí. En aquella època que estàvem, que havia passat unes quinze sessions, jo ja estava que no podia menjar, m'ho tenien que fer tot triturat, i tot d'allò perquè tenia això del coll i llavors una vida fora no ho **haguera** pogut fer perquè no **haguera** pogut canviar (inaudible, habla hombre 1 remarcando lo dicho por hombre 3), el turmix i ja i l'altre. Bueno, va passar bé però ja anava tot, però bueno, dic que ha anat tot be...

Home 1:

Però és que a les visites, quan ve el metge, **o pel menys** quan em van fer a mi, que em van tractar el tumor, etcètera etcètera, ¿no?. Em van dir: "Bueno, has d'anar a fer... primer farem la radioteràpia i veiem si podem eliminar" parlo del càncer de pròstata; i em van dir: "Posarem un servei, un transport col·lectiu -diu -, però la primera visita que has de fer a la clínica de **l'Esperança** amb un taxi" i ja m'ho van arreglar tot ells i va vindre el taxi...

(Inaudible, hablan todos a la vez).

Moderadora 2:

Pero, os han arreglado todos los papeles ellos.

Todos:

Asienten rotundamente.

Moderadora 2:

No habéis tenido que hacer nada para solicitar el transporte.

Home 1:

No, no, no.

Home 1:

La primera fou en un taxi.

Dona 1:

I que fa que a la primera vegada posen un taxi i a l'ultima no ho solen posar?

(Hablan a la vez, inaudible)

Moderadora 1:

I acompanyants, alguna vegada heu portat?

Home 1:

També, sí, al taxi sí.

Moderadora 1:

Al taxi. I amb el transport en ambulància?

Dona 2:

Amb l'ambulància no.

Home 1:

No, no no, no caps, perquè...

Home 2:

Jo així ja, **después**, he anat en taxi per la **mútua**.

16:30

Dona 1:

No, a més de que el noi alguna vegada que ha dit: "No, que va a venir altre senyor" o no

sé que, i ara que ho diu el noi va dir-me que no perquè amb els de l'assegurança no han fet junts el (...)

16:33

Home 1:

A l'ambulància?

Dona 1:

A l'ambulància, (...) li va dir: "No, perquè no, jo he de portar als que tinc que portar, son els que hi ha"

Home 1:

L'única ocasió, una vegada que aquell dia, la màquina... a l'Esperança, hi han varies màquines; jo anava a la de l'entrada, pues les altres eren les dones que havien fet tard.

Dona 1:

Sí, les del fons, si.

Home 1:

Hi ha dies que les passaven aquí a l'entrada, es va espatllar aquesta màquina que jo hi anava i ens van dir: "No vingueu que...". Però l'altra sí, van baixar les dones que anaven a l'altra, amb l'ambulància, amb el Sanxo (asienten las mujeres), però de sobte quan van sortir d'allí li van trucar per l'emissora, li van dir que tenia que anar a Bellvitge, al Prat, allà al costat de Bellvitge.

17:08

Dona 1:

A buscar algú?

Home 1:

A recollir una dona de Berga; i clar, va vindre aquí a les tantes.

Moderadora 1:

Però això que es, una vegada que es sàpiga?; no era...

Home 1:

Anava al puesto perquè anava amb els altres... I a ell li van trucar: "Ja que pugues amunt, puja't a esta dona" I quan vam acabar, allà a l'altra banda... era tota Barcelona...

Moderadora 2:

O sea que, normalmente, os llevaban con la ambulancia a la hora programada para que tuviesen el tratamiento, os esperaba la ambulancia y os traía a casa, habitualmente (hombre 1 ha asentido a todas las acciones).

Home 1:

La ambulancia te llevaba. Claro, una vez llegabas allí, te llamaran a la hora o no eso ya era problema del hospital, no de él.

Moderadora 2:

Sí, pero, ¿Quién le decía la hora a la ambulancia?, vosotros no.

Dona 2:

L'ambulància ja venia programada (1) des de quan ens van... (2) jo, després d'operar-me, que em van dir que tenia que fer radioteràpia, em van dir: "Tal dia et donarem els papers (3) i les coses". Et donen els papers, les coses i et truquen (4), i diuen: "Tal dia a tal hora passarà l'ambulància a recollir-te (5 y 6)"

Home 1:

(Mientras va narrando mujer , hombre 1 dice los siguientes comentarios).

-Te llaman, te llaman (1).

-Asiente (2, 4 y 6)

-I et truquen, ja amb l'ambulància et truquen (3).

-A la porta de casa (5).

Home 1:

A mí me arreglaron los papeles aquí arriba, en xxx, y me lo hizo todo una secretaria. Y para lo del taxi tuve que bajar una inspección médica aquí a la xxx, y firmó el hombre, el inspector y dijo: "Ya te llamará el taxi". Y después la ambulancia...

Dona 2:

És igual que el taxi, tots van igual.

Home 1:

... tal día te llaman los del servicio de ambulancia: "Mañana a tal hora o pasado...", pum, sí sí, no fallan no, a la hora de cada día. Claro, llegabas allí, y eso ya era...

(Inaudible, hablan todos a la vez)

Dona 1 (levantando la voz sobre los demás):

No, tampoc estaven molt no, el que passa és això.

Moderadora 2:

A ver, **María**, vamos a escuchar a...

Home 2:

Nosaltres, als primers dies ens van dir: "De la zona sortim a tal hora. A Santpedor arribarem aproximadament a tal hora, cinc minuts més, cinc minuts menys". No fallava.

Moderadora 1:

I això quedava a prop de casa vostra o venien a casa mateix...

Home 1:

A mi a la porta.

Home 2:

A la porta, a la porta.

(Hablan varios a la vez, inaudible)

Moderadora 2:

Depende usted, que a usted no...

Home 3:

No no, a mí me recogían en casa. En las primeras sesiones que se me hicieron o sea, primero me llamaron: "A tal hora te venimos a buscar". Y entonces ya de un día para otro concretábamos horarios, que más o menos era la misma. Entonces, nada más hubo un día que incluso yo llamé, porque ya se retrasaba la ambulancia una hora y cuarto o así, pero claro el pobre chaval pues tuvo que hacer una urgencia que no encontraban y eso... pero un día.

Home 1:

Sería un día.

Home 2:

Eso también me pasó a mí.

Home 3:

Es una cosa que no es para quejarse (inaudible, hablan a la vez).

Moderadora 2:

El tema era a la vuelta entonces, que nunca... a la vuelta, al regreso entonces era.

Home 2:

Al regreso claro, tenía que esperar cada uno a que estuvieran los seis que íbamos y claro, si uno tenía la hora seguida...

Home 1:

Si tú terminabas primero, te esperabas.

Home 2:

Si pasaba un cuarto de hora, un cuarto de hora, un cuarto de hora, ya te han pasado un par de horas.

Home 1:

Pues claro había que esperar al último. Uno le llamaban el primero a lo mejor... a mí me llamaban siempre el último, si me habían de esperar no era problema mío, era que el grupo que íbamos...

Home 2:

Es igual que le dieran el último que el primero, porque tendría que esperar igual allí.

Moderadora 2:

Esperar el regreso después de recibir el tratamiento se les hacía... Era peor el regreso o...

Home 1:

Sí, sí, yo para mí sí, (inaudible).

Home 2:

Era más pesado porque fuera lo que fuera, porque ya está... era más pesado volver que ir.

Dona 1:

No, jo no.

Dona 2:

Suposo que devia ser, suposo que devia ser segons el rato que estaves...

Jo tenia hora a tres quarts de vuit, era de les últimes, i ja quan sortia jo ens agafaven; i jo sempre, hasta el xic que portava l'ambulància em deia: "Oiga, sembla que vingues d'un picnic"; no, a ver, gràcies a Déu em trobo be, no em molesta res.

Home 3:

El que passa, el que passa és que cadascú té la seva versió del resultat. Jo m'anava a fer un volt, saps?, al principi, però lo que a mi m'ha passat, a mi m'han fet l'excepció, anava xafat, anava xafat, perquè vaig perdre molts kilos...

(Hablan varios a la vez sobre lo que sus tratamientos les alteraron la masa corporal, y hombre 3 comenta que pensó en dejar el tratamiento. A cerca de esto le pregunta la moderadora).

Moderadora 2:

Y en ese momento, ¿le hubiera gustado ir solo?, o le daba igual ir solo que acompañado, o prefería ir acompañado...

Home 3:

No... en ese momento me daba exactamente igual. Cuanto menos durara el ir y venir...

Moderadora 2:

O sea, era el trayecto. Que hubiera más gente, menos gente...

Home 3:

Me daba exactamente igual.

Moderadora 2:

Que estuviese acompañado o no... o sea, en algún momento habéis querido que os acompañase a algo...

Home 2:

Era divertido.

Moderadora 2:

¿El qué?

Home 2:

Si éramos seis aún era divertido, porque cada uno... (le cortan)

Dona 1:

Si, així.

Home 2:

Era divertido.

Home 1:

Una de las cosas que no me hicieron aquí, cuando me hicieron el otro...

Moderadora 1:

Tratamiento

Home 1:

(Continua) antes de hacerme la radioterapia, he hablado **de Can Ruti, de Badalona**, primero hablé con un psicólogo, sería un psicólogo o algo me citaron, y me estuvo explicando la enfermedad, lo que me iban a hacer... ya me habían operado, y me dejó muy tranquilo, pero ahora esta vez no, esta vez fui del médico, del urólogo, tal tal tal, a la radioterapia directo, no me han hablado... pero bueno, ya sabía... (varios asienten) que yo creo que ya iba tranquilo, porque si tienes otra enfermedad...

Moderadora 1:

Ella lo que deia que si en algun moment...

Home 1(mientras habla moderadora 1):

Es que no l'he escoltat.

Moderadora 1:

...penseu que haguéssiu estat millor si l'hagués pogut acompanyar algú, o haguéssiu tingut més informació.

Todos:

Niegan, inaudible.

Home 2:

... que estava una mica lleig, i el xofer: "Que vols que pare? -No, no no, només és que estic cansat"

Moderadora 1:

Lo que passa és que sempre anàveu a fer els mateixos tractaments.

Todos:

Afirman.

Moderadora 1:

En cap vegada, bueno, algú abans ha dit que havia una persona que havia anat a rehabilitació, a fer tal, no?, en algun moment, no?

Todos:

Niegan.

Moderadora 1:

Sempre tots heu anat només a... i totes les persones que hi havia.

Home 3:

Bueno, això de rehabilitació.

Moderadora 1:

Ah, vostè ha anat a rehabilitació?

Home 3:

Vull dir, vull comentar jo que hi havia una senyora...

Moderadora 1:

Una senyora que recollíeu

Home 3:

... de Santpedor que anava a fer a Badalona, al hospital d'allà.

Moderadora 1:

I feia rehabilitació.

Home 3:

Exacte (la moderadora intenta preguntar algo, pero no le deja).

I la portaven cada matí, la portava l'ambulància cada matí, i a la tarda la recollíem nosaltres.

Moderadora 1:

Vale. Però en general els de més...

Home 1:

Érem pel matí, si.

Moderadora 1:

Tractaven sempre de fer els mateixos tractaments al mateix lloc...

Todos:

Asienten.

Home 3:

I molt bé, el metge molt bona explicació.

Moderadora 1:

I si alguna vegada es van trobar així malament com comentà ella que al final estava tan xafada, que han pogut anar en (...) o en cadira de rodes, o ho han vist a altres persones que ho tinguessin?

24:50

Home 2:

Només un de (...), que no es trobava be, que van dir "Si vols no et portem a casa que et portem a..."

24:57

Moderadora 1:

Al centre de salut?

Home 2:

No, no, a l'altre, al centre d'ell.

Moderadora 1:

Al centre de (...)

Home 2:

"Porta'm allà" i diu: "Sí sí, de seguida". I van arribar allà, va parar, el va agafar, va baixar i: "No no, vosaltres pugeu, pugeu, ja m'arreglo jo" I aquell xicot, aquell xicot; no, anà amb una noia, una noia d'(...).

25:25

Moderadora 1:

I el va portar allà

Home 2:

Ella la va agafar (...). A nosaltres ens va deixar allà a l'ambulància, la va cuidar i es va quedar allà. Es va quedar i va estar dos dies allà. Es va quedar allà i va dir "Bueno ja està, ale ja ens podem marxar"; però es va quedar allà eh.

Dona 2:

Nosaltres el que ens vam trobar un dia, venia un senyor que venia de Berga, que venia amb l'ambulància de Berga, i be, i va dir, ens hi va dir: "Una vegada baixi perquè es mareja". Al pobre home, la veritat és que havent passat el peatge de Sant Vicent, i entonces ja que anava a passar (...) va tenir que parar. Va dir coses al conductor que pari, no? Però d'inici, va tenir que parar, va baixar, va passejar, vull dir... bastant bé, va tornar a pujar. Al final aquest home va tenir que anar en taxi perquè no... No hi va haver manera, perquè un dia que amb mi va tornar a anar, vam perdre més temps, vam arribar més tard, perquè va tindre que estar la doctora, va tindre que estar la infermera, perquè estava completament marejat, i no hi havia maneres. I el noi li va dir "Ja no li portaré jo, vindrà amb un taxi". Que vull dir, va ser l'únic dia que vam tenir...

Moderadora 2:

O sea que cuando había una incidencia lo solucionaban...

Dona 2:

Sí, sí, sí.

Home 1:

Un día hubo un accidente en Vacarisses, allí bajando por la carretera de Vacarisses para coger Terrasa, hubo un accidente delante nuestro. Íbamos para abajo, otro coche volcó y paró y Sanxo se fue a ayudar a sacar al herido del otro coche hasta que vinieron otros; el Sanxo, el chofer del sanitario. No, era un chico muy atento. Paró porque vimos el

accidente delante nuestro y ayudó a... (inaudible, mujer habla más fuerte)

Dona 2:

Si. No si nosaltres també vam parar per un accident que li va parar, va baixar i va dir: "Necessiteu ajuda -No, no. -Doncs, he de marxar-me".

(inaudible)

Moderadora 2:

Ah, sobre la ambulancia, habéis hablado de las ventanas, pero de los asientos, la limpieza... ¿Qué tal?

Home 1:

No, eso sí. Va papelera, estaba limpio... (Todos coinciden) Lo único, la que íbamos nosotros, delante no llevaba el aire acondicionado. Detrás sí, porque lo ponían allí arriba. Pero los que iban... el chófer y los otros dos, ahí te freían.

Moderadora 1:

Fou vostè el que va dir que va anar en una ambulància del segle passat? (Ríen, intentan hablar pero no pueden) La dels cavalls, la que portava cavalls.

Home 2:

La van canviar, la van canviar, però va quedar parant-se aquí a la pujada de...

Moderadora 2:

Pero ¿qué era lo que a usted le hacía pensar que era tan vieja?

(Ríen y comentan, inaudible)

Home 2:

Començava (imitando a la ambulancia): "Clo clo clo clo"...

Dona 2:

N'hi havia una que anava jo que no portava gens darrere, que tot eren seients, i a ver, era antiga, però bueno, l'única cosa que això "No va la botzina, no va gaire bé la ràdio, però bueno" diu.

Home 1 :

Jo li vaig dir, perquè jo he treballat, amb això dels cotxes jo he treballat, i li vaig dir: "Dígale al jefe, que això del aire acondicionado serà que li falta la carga", posa una carga de gas allí... "Si ja li he dit ja, però fan un informe -diu, el deixi a la oficina però no va". Sortia l'aire fresco cuando llegábamos aquí a Manresa, cuando ya nos dejaba, en llegar desde Barcelona. Però dic, que era l'única pega, ésta y que era una ambulancia normal y corriente y que ibas mal, ibas metido como en un furgón blindado ahí dentro. Y yo para venir, lo que decíamos antes, yo me cogía un sueño, se ve que era de la radioterapia o yo que sé, y la mitad nos dormíamos, se me hacía también más corto (ríen).

Moderadora 1:

Ara ja falten només cinc minuts per a la mitja, no se si voleu fer una última ronda eh, de dir... si hi ha alguna cosa que penseu que no s'ha dit i... alguna...

Todos niegan.

Home 2:

Jo només dir això, jo els xofers que anaven, per mi estupendo. Ara, la tartana no (varios asienten, se oye alguna risa, inaudible). Es va quedar parada al mig del carrer (...), aquí al carrer (...), no se si us sonarà, que és el que és de pujada que puja aquí, em van quedar allà parats i allà es va quedar parada, ni amunt ni baix. Vam tindre que baixar, que paressin el tràfic per poder arraconar una mica, arraconada, i trucar que vinguessin amb una altra...

29:20

Moderadora 1 (alzando la voz sobre los que intentan hablar de otros temas):

Alguna cosa que val la pena comentar, alguna proposta que haja quedat pendent de millora, (inaudible).

Dona 1:

Això del furgó.

Moderadora 1:

Dels vehicles.

Dona 1:

Dels vehicles.

Moderadora 1:

I finestres.

Moderadora 2:

Ha quedado claro. A ver (hombre 1), diga.

Home 1:

Una pregunta, a lo mejor es tonta o no os corresponde a vosotros. ¿Por qué ahora...?; cada seis meses he de bajar, al menos yo, allí bajo a hacer los análisis, y **de PSA**, en fin, y todo (asienten varios). Ahora tienes que ir por tu cuenta, si tienes que ir con el coche... porque claro, sigues con un tratamiento.

Moderadora 1:

No ho sabem. Però això...

Home 1:

A lo mejor no os corresponde a vosotros.

Moderadora 1:

No ho sabem però, això, lo que podeu fer és parlar-lo amb el vostre metge, igual que...

Dona 1:

El home te diu que tienes que ir y que...

Moderadora 1:

Però bueno això al metge, i si els següents que posa el metge, doncs a lo millor després es pot reclamar...

Home 1:

Claro, perquè això has d'anar segur, en cotxe, en tren o... Després si vas en cotxe sols n'hi ha un pàrking que n'hi ha allà dalt, i si estàs tres hores...

Dona 1:

I si llogues un taxi que.

Home 1:

També costa, costa.

Dona 1:

Això ho van fer a **Can Ruti també**, el van fer a Badalona, i estàs pagant-ho tu.

Home 1:

(Después de varios intentos de tomar la palabra) M'imagino que són pensionistes tots, **(...)** si encima que estàs fastidiat tienes que ir... Ara, esta pregunta no os corresponde a vosotros (se oyen negaciones), pero bueno, como queda ahí grabado...

31:10, es una frase hecha.

Moderadora 2:

Muy bien, claro que sí (se oyen apoyos), muy bien.

Home 1:

Perquè clar, cada sis mesos hem d'anar **a Badalona** a lo mateix. Anar amb el cotxe, autopista, bueno no pagues l'autopista aquesta, gasolina, pàrking, tal, cual, se te'n van els diners en un tres i no res.

Dona 2:

Això és el que es fa, però és part del mateix tractament, quan has arribat a (inaudible) anar és obligatori.

Home 1:

Durant la radioteràpia si, després també, y la primera visita, però punto.

Home 2:

Primera sí, primera...

Dona 1:

L'última, **no trobe** una cosa estranya, que la primera sí i l'última no.

Moderadora 1:

I quimioteràpia heu fet algun?

Todos niegan.

Moderadora 1:

Només radioteràpia. No, era per veure si tot funcionava igual, les sessions...

Dona 2:

A veure la quimioteràpia la tenen aquí a Manresa (varios asienten).

Dona 1:

Ho fan aquí a Manresa.

Dona 2:

Ho fan aquí a Manresa.

Moderadora 1:

I sabeu si van també amb transport, igual que vosaltres?

Dona 1:

Ay no se.

Dona 2:

Jo al principi d'anar-hi venia un senyor a fer radioteràpia que pel matí feia quimio i a la tarda anava a fer radioteràpia. I anava amb el nostre transport sí.

Home 1:

Ara la quimioteràpia com que la fan aquí.

Dona 2:

La quimio com la fan aquí no... (inaudible)

Home 2:

... a fora de Manresa, per aquí ja no... vindre de San Fruitós a aquí no és tant (inaudible) que si diguéssim Barcelona.

Home 1:

Una pregunta. Si abans posaven un taxi, quan jo començava a anar, per un, però jo crec que si posaren un taxi per quatre, aniríem més comode i tot. Aquestes ambulàncies, que no les haguessin renovat, pugés malalt i surts casi... (ríen).

Dona 1:

Sort que és poc estona, una hora tampoc és molt llarg, no?

Home 1:

Jo no parlo ni del xofer ni et parlo de res eh.

Home 3:

En tres ocasions vaig compartir el taxi amb una noia...

Home 1:

Això es tindria que fer, compartir.

Home 3:

... que ja no la tenim aquí, que feia quimio, però com que anava molt apurada, en lloc de fer cinc sessions de teràpia en va fer tres i ja no... ja no va ser. I vaig compartir taxi, però bé, perquè anava el seu marit darrere, jo que no portava acompanyant, perquè no he tingut mai, (...)

33:35

Moderadora 2:

O sea que si que habríais podido llevar acompañante si hubieseis querido.

Home 1:

Sí, en el taxi sí.

Home 3:

Amb el taxi sí.

Moderadora 2:

En el taxi, pero en ambulancia no.

Home 3:

En l'ambulància jo me'n recordo que els primers dies anàvem a recollir una senyora que tenia que anar en camilla aquí a l'hospital, a l'Hospital de Sant Andrés, y portava també la seva acompanyant. Anàvem aquesta senyora, una altra senyora, jo, i a voltes recollíem a l'altra senyora de Badalona per tornar. Però aquella senyora portava acompanyant.

Empiezan a despedirse. Únicamente hombre hace un comentario al final del transporte:

Home 1:

Ara que me'n recordo, la primera visita va a ser en taxi, però després em van fer anar,

suposo que a vosaltres també sí us han fet lo de la pròstata... em van fer anar una altra vegada a l'Esperança a fer-me anàlisis, i a l'Hospital del Mar a fer-me un això dels ossos perquè (...). Clar, als altres vaig tindre que anar pel meu compte, i això que també m'ho va manar el metge. I després d'acabar la radioteràpia m'han tornat a fer a l'Esperança anàlisis i a l'Hospital del Mar a fer-me una altra vegada això dels ossos, per veure com havien quedat, perquè clar tot això passa i...

35:40

Home 3:

Descalcifica molt.

Home 1:

... però clar, tot això, pel meu compte.

ENTREVISTA INDIVIDUALIZADA TELEFÓNICA

1. Sol·licitud

El pacient sap que serà beneficiari d'un servei de transport:

Informació de la qual disposa sobre el servei

El dia de la visita en el centre (hospital de l'Esperança) la van informar que aniria a fer el tractament en transport sanitari, un cop es programés el tractament.

La pacient rep posteriorment una trucada de l'empresa de transport, on l'informen del dia/hora i lloc de la recollida.

2. Programació

Activitats que va realitzar:

Trucar?; Desplaçar-se? Cap

Es va fer tot per un tercer? Si Qui? L'empresa de transport De quina manera? l'empresa de transport es va posar en contacte telefònic amb la sra.

Temps d'espera per a l'aprovació del servei immediat

Notificació d'assignació de servei i notificació d'horaris de recollida (Com i qui les fa...), l'assignació del servei la realitza el centre on es fa el tractament, que es posa en contacte telefònic amb la usuària, el mateix dia l'empresa de transport contacta amb la usuària li notifica el dia, hora i lloc de la recollida.

3. Planificació

Hi ha coordinació entre el transport i el centre assistencial? (relació d'horaris del servei de transport amb l'activitat programada, ex rehabilitació, quimio... Total coordinació, a l'hora de programar el tractament és té en compte el domicili del pacient
L'itinerari és raonable...anava amb més pacients però de localitats properes
Informen en cas de possibles endarreriments, incidències, etc Sempre
Informacions generals respecte el funcionament del servei (canvis d'horaris, etc)
Sempre

4. Servei de transport

Temps d'espera del vehicle (puntualitat) molta puntualitat
individual –col·lectiu, el transport era col·lectiu
Distància del vehicle al domicili o punt de recollida davant de casa la recollida, davant la porta del centre el retorn
Facilitat d'accés al vehicle (cadira de rodes, etc) bé

5. Vehicle

S'adapta les seves necessitats?
Si
Confort (neteja, soroll, olors, etc)
Feia una mica de soroll
Comoditat seients, etc...Bé
En cas de ser col·lectiu, problemes per compartir vehicle amb altres persones
No
Es considera que és el vehicle òptim o hi ha coses millorables...
Seria millor que fos un vehicle més tipus furgoneta, tenia tot un lateral tancat sense finestres, l'última fila de seients quedava molt tancada

6. Itinerari

Tracte conductor molt bo
Hi ha acompanyant? És necessari? No, no era necessari
Percepcions de la durada del viatge, Sensació de seguretat durant el viatge total sensació de seguretat
El conductor fa bé la seva feina (conducció prudent, tranquil·la, etc). molt bé
Se sent en bones mans Si
Hi ha diferència entre l'anada i la tornada? (després d'haver rebut l'activitat programada) No, cap diferència

7. Centre assistencial

Temps d'espera des que el deixa el transport fins que inicia l'activitat programada.

Molt poc

Temps d'espera des que acaba l'activitat programada i el recull el transport per tornar a casa.

L'espera era per la finalització del tractament d'altres pacients(alguna ferida a curar....), mai el mateix temps, podia anar de res a mitja hora

Instal·lacions (on el deixa i el recull el transport és un lloc apropiat? On s'espera al transport?)*Si, davant el domicili, la recollida davant la porta del centre.*