



REO núm: 1131
Data: 08/09/2025

061. Salut respon. Mobilització de recursos. 2024

Guió entrevistes



Generalitat de Catalunya
**Departament
de Salut**

VERSIÓ CATALÀ

CAPTACIÓ

Bon dia/ Bona tarda....

Li truco del Servei Català de la Salut, que és l'Organisme que s'ocupa de donar assistència sanitària a tot Catalunya. Em dic.....i estem contactant amb persones que han utilitzat el servei d'ambulàncies de manera presencial durant aquest any i així poder conèixer la seva experiència, i si cal, fer millores.

Podria parlar amb el Sr/Sra.. (NOM DE LA PERSONA)?....

(ENTREVISTADOR/A. NO LLEGIR: Molt important, assegurar que es parla amb la persona per la que es demana. En cas que en aquell moment no hi sigui o no s'hi vulgui posar):

(ENTREVISTADOR/A. NO LLEGIR: Si no s'hi posa, demanar quan es podria contactar amb la persona interessada i puntualitzar.

En el cas que no es pugui parlar amb cap de les persones demanades, preguntar quan es podria contactar amb qualsevol de les persones en qüestió i, si no, agrair i anotar que no s'ha pogut contactar amb la persona en qüestió)

(ENTREVISTADOR/A. NO LLEGIR: Si es la mateixa persona que ens ha respost (persona cuidadora), continuar:

Li demano 10 minuts per respondre algunes qüestions en relació a l'atenció, però ens adaptem a la seva disponibilitat.

La seva participació és totalment voluntària i servirà per poder millorar aquest servei en el futur. Si no vol continuar l'entrevista, la pot parar en qualsevol moment sense cap problema. Les dades obtingudes seran totalment anònimes, assegurant el secret i la confidencialitat de les dades, d'acord la normativa vigent de protecció de dades de caràcter personal.

Li informem que l'entrevista serà gravada. Ens dona el seu consentiment per gravar-la? En cas de dubte o consulta, té a la seva disposició el correu electrònic atenciociudadana@catsalut.cat o bé pot trucar al 93 403 85 85 (i quan senti una locució automàtica, demanar l'opció "atenció ciutadana") Voldria col·laborar donant la seva opinió?

SI DIU QUE NO: .

- Si no vol participar: Agrair i anotar que no vol, junt amb qualsevol incidència rellevant

SI DIU QUE SI:

- Molt agraïts per la seva col·laboració...
- Si no vol/pot respondre l'entrevista en aquell moment, demanar quin dia/hora li aniria bé per fer l'entrevista

- *Comentar-li que es tornarà a contactar amb ell dins de les 48h-24h abans de l'entrevista com a recordatori.*

INTRODUCCIÓ (quan s'ha establert la trucada un altre dia)

Benvolgut/da

El meu nom és ... i truco del Servei català de la Salut. Com ja li vam comentar quan el/la vam trucar estem fent un projecte per conèixer quina és la seva opinió sobre l'assistència rebuda per part de l'equip d'emergències/ambulància del 061 SEM quan l'han atès de manera presencial.

Abans de començar, li comuniquem que aquesta trucada serà gravada, per l'anàlisi posterior en profunditat, i que pot ser escoltada per un supervisor per assegurar la qualitat de l'entrevista. La seva participació és totalment voluntària i servirà per a poder millorar aquest servei en el futur. Consisteix en una entrevista de 10 minuts de durada, però ens adaptem a la seva disponibilitat. Les dades obtingudes seran totalment anònimes, assegurant el secret i la confidencialitat, d'acord la normativa vigent de protecció de dades de caràcter personal.

Per començar, ens situem en el moment que arriba l'ambulància que l'ha d'atendre i rep l'atenció dels professionals.

- *Què és el que recordeu d'aquell moment?*
- *Quins aspectes recorda com a importants en aquella situació?*

TRUCADA

Comencem **des del principi**, com es **va posar en contacte** amb el 061/SEM?

Hi ha algun altre aspecte que destacaria d'aquest primer moment?

ACTIVACIÓ AMBULÀNCIA. MOBILITZACIÓ DE RECURSOS

Quan li comuniquen que s'activa una ambulància... Què considera important d'aquest primer moment?

- *Que li va semblar el temps d'espera?*

ARRIBADA DE L'AMBULÀNCIA

En el moment que arriba l'ambulància en el lloc que vostè es trobava... què recorda?

- *Què li van fer?*
- *Qui el va atendre?*
- *Què li van explicar?*

Hi ha algun altre aspecte que considera important d'aquell moment?

TRASLLAT

En cas que el traslladessin fins a l'hospital o centre, què recorda d'aquell moment?

- *Què recorda del trajecte fins a l'hospital, centre...*

Hi ha algun altre aspecte que considera important en relació aquest moment?

Si no hi ha trasllat:

Finalment, hi ha alguna cosa, en algun moment d'aquest circuit que no hem comentat o bé que consideri important destacar?

ARRIBADA AL CENTRE

Una vegada va arribar a l'hospital/centre d'atenció primària, què va passar?

- *Com es va sentir?*
- *Qui el va acompanyar mentre esperava a ser atès?*

Finalment, hi ha alguna cosa, en algun moment d'aquest circuit que no hem comentat o bé que consideri important destacar?

Sinó, moltes gràcies per la seva col·laboració.

VERSIÓ CASTELLÀ

CAPTACIÓ

Buenos días/buenas tardes...

Le llamo del Servei Català de la Salut, que es el Organismo que se ocupa de dar asistencia sanitaria a toda Catalunya.

Me llamo.....y estamos contactando con personas que han utilizado el servicio de ambulancias de manera presencial durante este año i así poder conocer su experiencia, y si es necesario, hacer mejoras.

¿Podría hablar con el Sr/Sra.. (NOM DE LA PERSONA)?....

(ENTREVISTADOR/A. NO LEER: Muy importante, asegurar que se habla con la persona por la que se pide. En caso de que en ese momento no esté o no se quiera poner):

(ENTREVISTADOR/A. NO LEER: Si no se pone, pedir cuándo se podría contactar con la persona interesada y puntualizar.

En el caso de que no se pueda hablar con ninguna de las personas solicitadas, preguntar cuándo se podría contactar con cualquiera de las personas en cuestión y, si no, agradecer y anotar que no se ha podido contactar con la persona en cuestión)

(ENTREVISTADOR/A. NO LEER: Si es la misma persona que nos ha respondido (persona cuidadora), continuar:

Le pido 10 minutos para responder algunas cuestiones en relación a la atención, pero nos adaptamos a su disponibilidad.

Su participación es totalmente voluntaria y servirá para poder mejorar este servicio en el futuro. Si no quiere continuar la entrevista, la puede parar en cualquier momento sin ningún problema. Los datos obtenidos serán totalmente anónimos, asegurando el secreto y la confidencialidad de los datos, de acuerdo con la normativa vigente de protección de datos de carácter personal.

Le informamos que la entrevista será grabada. ¿Da su consentimiento para grabarla? En caso de duda o consulta, tiene a su disposición el correo electrónico atenciociudadana@catsalut.cat o bien puede llamar al 93 403 85 85 (y cuando sienta una locución automática, pedir la opción "atención ciudadana") ¿Querría colaborar dando su opinión?

SI DICE QUE NO: .

- Si no quiere participar: Agradecer y anotar que no quiere, junto con cualquier incidencia relevante

SI DICE QUE SI:

- Muy agradecidos por su colaboración...
- Si no quiere/puede responder la entrevista en ese momento, pedir qué día/hora le iría bien para hacer la entrevista.

- *Comentarle que se volverá a contactar con él en las 48h-24h antes de la entrevista como recordatorio.*

INTRODUCCIÓN (cuando se ha establecido la llamada otro día)

Bienvenido/a

Mi nombre es ... y llamo del Servicio Catalán de la Salud. Como ya le comentamos cuando le llamamos, estamos haciendo un proyecto para conocer cuál es su opinión sobre la asistencia recibida por parte del equipo de emergencias/ambulancia del 061 SEM cuando lo han atendido de manera presencial.

Antes de empezar, le comunicamos que esta llamada será grabada, para el análisis posterior en profundidad, y que puede ser escuchada por un supervisor para asegurar la calidad de la entrevista. Su participación es totalmente voluntaria y servirá para poder mejorar este servicio en el futuro. Consiste en una entrevista de 30 minutos de duración, pero nos adaptamos a su disponibilidad. Los datos obtenidos serán totalmente anónimos, asegurando el secreto estadístico y la confidencialidad, de acuerdo con la normativa de protección de datos de carácter personal.

Para empezar, nos situamos en el momento que llega la ambulancia que debe atenderle y recibe la atención de los profesionales.

- *¿Qué es lo que recordáis de aquel momento?*
- *¿Qué aspectos recuerda como importantes en aquella situación?*

LLAMADA

Empezamos **desde el principio**, ¿cómo se **puso en contacto** con el 061/SEM?
¿Hay algún otro aspecto que destacaría de este primer momento?

ACTIVACIÓN AMBULANCIA. MOVILIZACIÓN DE RECURSOS

Cuando le comunican que se activa una ambulancia... ¿Qué considera importante de este primer momento?

- *¿Que le pareció el tiempo de espera?*

LLEGADA DE LA AMBULANCIA

En el momento que llega la ambulancia en el lugar que usted se encontraba... ¿qué recuerda?

- *¿Qué le hicieron?*
- *¿Quién lo atendió?*
- *¿Qué le explicaron?*

¿Hay algún otro aspecto que considera importante de ese momento?

TRASLADO

En caso de que lo trasladaran hasta el hospital o centro, ¿qué recuerda de ese momento?

- *Qué recuerda del trayecto hasta el hospital, centro...*

-

¿Hay algún otro aspecto que considera importante en relación este momento?

Si no hay traslado:

Finalmente, ¿hay algo, en algún momento de este circuito, que no hemos comentado o bien que considere importante destacar?

LLEGADA AL CENTRO

Una vez llegó al hospital/centro de atención primaria, ¿qué pasó?

- *¿Cómo se sintió?*

- *¿Quién lo acompañó mientras esperaba a ser atendido?*

Finalmente, ¿hay algo, en algún momento de este circuito que no hemos comentado o bien que considere importante destacar?

Sino, muchas gracias por su colaboración.